

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ВОРКУТА»**

П Р И К А З

20 сентября 2011 года

№ 857

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (приложение № 1).

2. Утвердить график приема граждан по личным вопросам (приложение № 2).

3. Отделу кадрово-организационной и правовой работы УпрО (Г.А.Хаджаева):

3.1 осуществлять, при необходимости, корректировку графика приема граждан по личным вопросам в соответствии с планами работы начальника УпрО и его заместителей и в зависимости от количества граждан, записавшихся на личный прием.

3.2 осуществлять предварительное собеседование и запись на прием по личным вопросам граждан по телефону или при непосредственном обращении гражданина.

4. Считать утратившим силу приказ начальника Управления образования от 01.09.2006 № 1376 «Об утверждении Положения о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута».

Начальник



В.В. Шукюрова

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Республики Коми, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута», правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все виды обращений граждан, полученных Управлением образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее по тексту – Управление образования) в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом.

1.4. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

II. Принципы рассмотрения обращений граждан в Управлении образования

2. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования осуществляется в соответствии со следующими принципами:

2.1 защита прав, свобод и законных интересов человека и гражданина;

2.2 обязательность, своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан;

2.3 контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан.

III. Право граждан на обращение в Управление образования

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Управление образования.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан Управлением образования осуществляется бесплатно.

IV. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращений Управлением образования

4.1. При рассмотрении обращений граждане имеют права и гарантии, аналогичные правам и гарантиям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Гражданин вправе получить в Управлении образования устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

4.3. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Управления образования.

4.4. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом Управление образования для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

V. Требования к обращениям граждан в Управление образования

5.1. К письменным обращениям граждан в Управлении образования применяются требования, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.2. Обращение, поступившее в Управление образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.3. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

VI. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан Управлением образования

6.1. Обращение, поступившее в Управление образования в соответствии с компетенцией, регистрируется и рассматривается в порядке и сроки, аналогичные порядку и срокам, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

6.3. Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается начальником Управления образования.

6.4. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

6.5. 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 Управления образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. Все поступающие в Управление образования обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются отделом кадрово-организационной и правовой работы Управления образования.

6.7. Ответы на обращения граждан готовят исполнители, назначенные приказом начальника Управления образования.

6.8. Ответы по обращениям, даются за подписью начальника Управления образования.

6.9. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Управление образования может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие (служебную проверку).

6.10. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования 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.

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

6.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Коми, 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.

6.13. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению к настоящему Положению. Журнал учета письменных обращений граждан ведется в электронном виде.

VII. Организация личного приема граждан в Управлении образования

7.1. Личный прием в Управлении образования проводится начальником Управления образования (или работником, на которого возложено исполнение обязанностей начальника Управления).

При организации личного приема применяются требования к порядку личного приема, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах (графике приема граждан) может быть размещена в фойе здания (1-й этаж) Управления образования.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений в Управлении образования

8.1. Управление образования осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

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

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Управлении образования
администрации муниципального образования
городского округа «Воркута»

ЖУРНАЛ
учета письменных обращений граждан

<i>Дата</i>	<i>№</i>	<i>Корреспондент</i>	<i>Краткое содержание</i>	<i>Резолюция или кому направлен документ</i>	<i>Отметка об исполнении</i>	<i>Наличие нарушений</i>

Приложение № 2
к приказу начальника УпрО
от 20 сентября 2011 года № 857

График приема
граждан по личным вопросам

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	День и время приема
Шукюрова Валентина Валентиновна	начальник Управления образования администрации МО ГО «Воркута»	Среда, с 15.00 до 17.00

Примечание:

При временном отсутствии начальника Управления образования администрации МО ГО «Воркута» (отпуск, болезнь, командировка и другое) личный прием ведет один из заместителей начальника Управления образования администрации МО ГО «Воркута»

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность
Компанец Лариса Ивановна	заместитель начальника Управления образования администрации МО ГО «Воркута»
Вашкевич Георгий Николаевич	заместитель начальник Управления образования администрации МО ГО «Воркута»