

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

**П Р И К А З**

21.05.2020

№ 643

*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. Главному специалисту 5 квалификационного уровня (М.А. Приказнова):

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 20.09.2011 № 857 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения граждан в Управлении образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута».

Начальник



В.В. Шукюрова

УТВЕРЖДЕНО  
приказом начальника УпрО  
от 21.05. 2020 года № 643  
Приложение № 1

## **Положение**

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

Настоящее 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» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми». Положение призвано обеспечить реализацию конституционных прав граждан на обращения в Управление образования администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – Управление образования) с предложениями, заявлениями, жалобами и направлено на регулирование организации работы по рассмотрению обращений граждан – важного средства осуществления и охраны прав личности, укрепления связи с населением, существенного источника информации, необходимого для решения вопросов местного значения, и является одной из важнейших форм и гарантий участия населения в осуществлении местного самоуправления.

### **I. Общие положения**

1.1. Каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управление образования, должностным лицам Управления образования (далее - должностные лица).

Управление образования и должностные лица в пределах своей компетенции обязаны принимать обращения граждан, рассматривать их в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, принимать соответствующие меры, давать мотивированные ответы.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. 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. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Управление образования и должностные лица обязаны организовывать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, личный прием граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

2.2. Все обращения, поступающие в Управление образования и к должностным лицам, изложенные в письменной или устной форме, на личном приеме, также обращения граждан, полученные по почте, телефаксу, телеграфу или иным путем, должны быть зарегистрированы в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования или должностному лицу.

2.4. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования осуществляется бесплатно.

## **III. Принципы рассмотрения обращений граждан в Управлении образования**

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

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

3.2 обязательность, своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан;

3.3 контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан.

## **IV. Подведомственность дел по обращениям граждан**

4.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.3. 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.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение и действие (или бездействие) которых обжалуются.

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

## **V. Письменная форма обращений граждан**

5.1. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

5.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты), 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.

5.3. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. Обращение, поступившее в Управление образования или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении 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. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Управлении образования проводится начальником или уполномоченными на то лицами. 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.

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

6.3. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **VII. Рассмотрение обращений**

7.1. Управление образования:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление образования или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление образования или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление образования или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.3. При рассмотрении обращения 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Обращение гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

7.5. Ответы по обращениям, даются за подписью начальника Управления образования, либо лица его замещающего.

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

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

7.8. 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.

7.9. Все поступающие в Управление образования обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются лицом, ответственным за организацию работы с обращениями.

7.10. Ответы на обращения готовят исполнители, назначенные начальником Управления образования, либо лицом его замещающим.

7.11. Все поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Журнале учета обращений граждан по форме согласно приложению к настоящему Положению. Журнал учета обращений граждан ведется в электронном виде.

## **VIII. Сроки рассмотрения обращений**

8.1. Все виды обращений – индивидуальное и коллективное, поступившее в Управление образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных частями 6.1 и 6.2 настоящего раздела.

## **IX. Права гражданина при рассмотрении обращения**

9.1. При рассмотрении обращения Управлением образования или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 2) получать информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;
- 3) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом;
- 4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 5) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

б) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

9) обжаловать решение, принятое по обращению;

10) пользоваться услугами представителя;

11) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа или должностного лица при рассмотрении обращения, в порядке, установленном законодательством.

## **Х. Ответственность за нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан**

10.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Закона Республики Коми № 47-РЗ несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

## **ХІ. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

11.1. Контроль за состоянием работы по рассмотрению обращений граждан и приему граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами осуществляют заместители начальника Управления образования по направлениям деятельности.

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

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





УТВЕРЖДЕН  
приказом начальника УпрО  
от 21.05.2020 № 643  
Приложение № 2

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» по направлениям деятельности:

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность
Свекровкина Светлана Валерьевна	заместитель начальника Управления образования администрации МО ГО «Воркута»
Компанец Лариса Ивановна	заместитель начальника Управления образования администрации МО ГО «Воркута»
Ермулина Елена Александровна	заместитель начальник Управления образования администрации МО ГО «Воркута»
Вашкевич Георгий Николаевич	заместитель начальник Управления образования администрации МО ГО «Воркута»