

**Управление образования администрации
Южноуральского городского округа**

ПРИКАЗ

от 19 октября 2009 г. № 174/2

г. Южноуральск

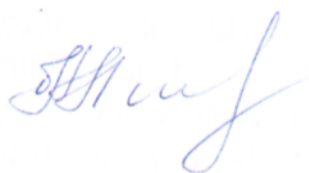
Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения письменных
и устных обращений граждан
в Управлении образования администрации
Южноуральского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Главы Южноуральского городского округа от 26.06.2009 года № 363 «Об утверждении административного регламента Администрации Южноуральского городского округа по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Южноуральского городского округа»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ УО от 14 октября 2008 года № 166/9 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения письменных и устных граждан в Управлении образования администрации Южноуральского городского округа» отменить.
2. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан в Управлении образования администрации Южноуральского городского округа».
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Управления
образования



О.А. Лаврова

2

Приложение
к приказу Управления образования
от 19.10.2009 года №174/2

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан в
Управлении образования администрации Южноуральского городского округа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к начальнику УО с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Правовую основу настоящего Положения составляют: Конституция РФ, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановление Главы Южноуральского городского округа от 26.06.2009 года №363 «Об утверждении Административного регламента администрации Южноуральского городского округа по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Южноуральского городского округа», Положение об Управлении образования, и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

1.3. Обращения граждан поступают письменно (письмо, телеграмма, Интернет) и устно (телефон, личный прием) в виде заявлений, предложений и жалоб.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее – обращение) – направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу;

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Управления образования.

ЗАЯВЛЕНИЕ – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

ЖАЛОБА - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ – обращение двух или более граждан.

ПОВТОРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ – обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный

федеральным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования администрации Южноуральского городского округа осуществляется начальником, муниципальными служащими, юрисконсультom, и другими работниками осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в Управлении образования администрации Южноуральского городского округа (далее Управление образования) возложена на инспектора ОК.

1.6. Основными принципами организации деятельности с устными и письменными обращениями граждан в Управлении образования являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.8. В Управлении образования администрации Южноуральского городского округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Управления образования администрации Южноуральского городского округа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования осуществляется бесплатно.

2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.

2.1. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Управления образования, в кабинет № 21.

2.2. Письменные обращения, как правило должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно устанавливать личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

2.3. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.) денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 подписями: инспектора по кадрам, секретаря – машинистки и юрисконсульта УО, либо специалиста УО).

2.4. Акт также составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения.

2.5. Письменные обращения регистрируются в соответствующем журнале в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.6. На копии обращения, по просьбе гражданина, пишется слово «Принято» с указанием даты и подписи специалиста, принявшего обращение лично.

2.7. Обращения перенаправляются по принадлежности в течение 7 дней, с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой

орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.8. Письменные обращения проверяются на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущих рассмотрений.

2.9. Письменные обращения с проектом резолюции передаются на рассмотрение начальнику Управления образования, после чего направляются исполнителю.

2.10. В случае необходимости заявители должны предоставить дополнительную информацию, доказательства (любые достоверные фактические данные) или указать место их нахождения.

2.11. При официальном запросе, учреждения обязаны предоставить документы и другие материалы в качестве доказательства в 15 дневный срок для объективного разрешения вопроса.

2.12. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

2.13. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказательству.

2.14. Ответ на обращение подписывается начальником Управления образования, а при его отсутствии заместителем начальника.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо самому гражданину обратившемуся в Управление образования.

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Обращения граждан направляются исполнителям не позднее чем в 5-дневный срок со дня регистрации.

3.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.3. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

3.4. Срок рассмотрения обращений требующих специальной проверки, востребования дополнительных материалов, либо принятия других мер может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В этом случае необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения гражданина и орган государственной власти, должностное лицо, направившее данное обращение по компетенции (если такое имеется).

3.5. Обращения, касающиеся вопросов прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть завершены в сроки, установленные действующим законодательством.

РАБОТА С НЕКОТОРЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ.

4.1. Ответ не дается на письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Обращение регистрируется и за подписью начальника Управления образования списывается «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

4.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.4.Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5.В случае, 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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН НАЧАЛЬНИКА УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

5.1.Прием граждан по личным вопросам начальник Управления образования осуществляет каждый понедельник с 14.00 до 17.00 часов.

5.2.Во время приема заполняется регистрационный журнал устных обращений граждан, где указывается дата приема, содержание просьбы, заявления, жалобы, отмечается повторное обращение.

5.3. По итогам приема в журнале делается отметка приема и контроле исполнения.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение

