|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
|  | | |
| МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ КИНЕЛЬСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ | | |
|  | | |
| ПРИКАЗ | | |
|  | | |
|  | от 28 декабря 2015 года № 102-ОД |  |

**Об утверждении Положения**

**о порядке рассмотрения обращений граждан и Порядке организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области, утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 12.03.2014 №114-од в целях оптимизации системы работы обращениями граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (Приложение № 1).

2. Утвердить Порядок организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области (Приложение № 2).

3. Признать утратившим силу приказ Кинельского управления министерства образования и науки Самарской области от 20.12.2010 №143-од.

4. Начальнику отдела организации образовательных ресурсов Артюшковой Л.Н. организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель управления С.Ю.Полищук

Артюшкова 63185

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  Утверждено  приказом Кинельского управления  министерства образования и науки  Самарской области  от 28.12.2015 г. № 102 -од |

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**Раздел 1. Сфера применения настоящего Положения**

1. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Кинельское управление министерства образования и науки Самарской области (далее – Управление), в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Раздел 2. Основные термины, использованные в Положении**

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Управление или должностному лицу Управления в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Управление;

2) организация работы с обращениями – создание условий, обеспечивающих сбор, хранение необходимой информации и снабжение ею граждан, организаций в установленные сроки и с наименьшими затратами;

3) контроль исполнения – постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов исполнения, информирование руководителя Управления;

4) исполнитель – сотрудник Управления, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

5) ответственное лицо – сотрудник Управление, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и контроль исполнения.

**Раздел 3. Порядок регистрации обращений граждан**

1. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, поступившие в Управление, должностному лицу либо руководителю подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, их должностных лиц, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае проведения личного приема заявителю дается разъяснение, какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления уполномочен рассматривать поставленные в обращении вопросы.

3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Управление в случае необходимости может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4. Не допускается направление обращения на рассмотрение в образовательные организации, должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения ответственное лицо готовит проект резолюции и передает его с обращением для принятия решения руководителю Управления. После возвращения обращения от руководителя Управления ответственное лицо вносит резолюцию в журнал учета письменных обращений граждан.

Подготовка резолюций руководителя Управления по рассматриваемым обращениям осуществляется в следующем порядке:

в проекте резолюции указываются поручение, исполнители, дата его выполнения;

если в проекте резолюции, содержащей поручение, предусматриваются несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель поручения, который указывается первым.

**Раздел 4. Рассмотрение обращений**

1. Поступившие в Управление обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. К компетенции Управления, его должностных лиц и руководителей относится рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан подведомственной территории, также рассмотрение и подготовка ответа заявителю на обращения граждан подведомственной территории, поступившие в министерство или иные органы государственной власти и органы местного самоуправления впервые.

3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место или с участием гражданина, направившего обращение.

4. Исполнитель не позднее, чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу.

5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения письменного обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем Управления не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к руководителю Управления с просьбой о продлении срока. Служебная записка после принятия решения о продлении срока рассмотрения подлежит возврату ответственному лицу для формирования дела.

6. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин продления срока, а в случае необходимости – иные заинтересованные органы.

7. Ответственное лицо, получив от исполнителя проект ответа осуществляет его проверку. В случае, если проект ответа содержит ошибки, либо не раскрыты все вопросы, изложенные в обращении, ответственное лицо возвращает его исполнителю.

8. После проверки проекта ответа ответственное лицо предоставляет его на подпись руководителю Управления.

9. После подписания руководителем Управления ответ на обращение подлежит возврату для регистрации ответственному лицу. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от руководителя Управления.

10. 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.

**Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина и почтовый адрес для направления ответа, ответ не дается. Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией от отправителя, не рассматриваются. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3. Управление при получении письменного обращения, содержащего 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, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не содержащее новых обстоятельств и фактов, Управление вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, уведомив гражданина о данном решении.

6. В случае, 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.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление или соответствующему должностному лицу.

**Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений**

1. В целях осуществления контроля ответственное лицо еженедельно информирует руководителя Управления и должностных лиц об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение следующих 5 рабочих дней.

2. В случае не поступления проекта ответа ответственному лицу в установленные сроки ответственное лицо направляет в адрес руководителя Управления служебную записку с изложением фактов нарушения сроков рассмотрения обращения и ходатайством о проведении в отношении исполнителя (-ей) служебной проверки.

3. По окончании работы с обращением в журнале регистрации ответственным лицом делается пометка о снятии его с контроля.

**Раздел 6. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Управлении осуществляет руководитель и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и регламентируется Порядком организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области (Приложение № 2).

**Раздел 7. Обработка и хранение обращений граждан**

1. Поступившие в Управление, его должностным лицам письменные обращения граждан регистрируются в электронном журнале учета письменных обращений граждан согласно приложению №1 к настоящему Положению.

На поступившем обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп установленного образца с указанием даты поступления обращения, в котором указывается регистрационный номер, состоящий из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, Ю-1, Ан-9, А-10, К-17). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кл» и «Ан».

2. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При регистрации повторного обращения ему присваивается регистрационный номер первичного обращения с пометкой повторности (например, К-17/2, К-17/3).

3. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированные по первичным обращениям.

Конверты, в которых поступили письменные обращения, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего подшиваются в дело.

**Раздел 8. Представление информации о работе**

**с обращениями граждан**

1. Управление ежегодно в срок до 15 февраля следующего года представляет в министерство образования и науки Самарской области информацию «О работе по рассмотрению обращений граждан».

**Раздел 9. Ответственность за нарушение Федерального Закона**

**«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

За нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Управление несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение №2

Утверждено

приказом Кинельского управления

министерства образования и науки

Самарской области

28.12.2015 г.№ 102-ОД

**Порядок организации личного приема граждан**

**в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан в Кинельском управлении министерства образования и науки Самарской области (далее – Управлении), рассмотрения полученных во время личного приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Координацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель руководителя Управления.

1. **Организация личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Управления (далее – Руководитель) по вопросам, отнесенным к ведению Управления и должностными лицами, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В случае необходимости на личный прием к Руководителю приглашаются специалисты Управления, в компетенции которых находятся затронутые вопросы.

2.2. Руководитель осуществляет личный прием граждан по предварительной записи каждую среду месяца с 9-00 час. до 12-00 час. Иные должностные лица Управления ведут личный прием граждан без предварительной записи в рабочие часы.

2.3. График приема граждан Руководителем доводится до сведения посетителей через информационный стенд, находящийся по адресу: ул. Мира, д.41 и официальный сайт Управления.

2.4. Запись граждан на личный прием делопроизводителем осуществляется по телефону 8(84663) 2-11-33.

2.5. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием делопроизводитель вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

2.6. Регистрация граждан, прибывших на личный прием, ведется в Журнале учета личного приема граждан по форме согласно приложению №2 к настоящему Порядку.

2.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационно-контрольную карточку по форме согласно приложению №3 к настоящему Порядку.

2.8. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) Руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

2.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.10. За два дня до начала личного приема данные о гражданах, записавшихся на прием, материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов передаются Руководителю для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

2.11. В случае повторного обращения делопроизводитель, осуществляющий запись на прием, проводит подборку всех имеющихся в Управлении материалов, касающихся данного заявителя.

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

2.13. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

1. **Проведение личного приема**

3.1. Прием граждан осуществляется в помещении Управления, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц в порядке очередности.

3.2. При ведении приема граждан Руководителем присутствует ответственный за организацию работы с обращениями или юрисконсульт Управления.

3.3. По окончании приема Руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

3.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ не обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. По окончании личного приема дается поручение должностному лицу о принятии необходимых мер и подготовке в определенный срок письменного ответа. Информация о принятом решении вносится в карточку личного приема граждан.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.7. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, на прием не допускаются.

3.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.

Приложение №1

к Положению о порядке

рассмотрения обращений граждан

**Журнал**

**учета письменных обращений граждан**



Приложение №1

к Порядку организации личного приема

**Журнал**

**предварительной записи граждан на личный прием**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата обращения** | **Фамилия, имя, отчество**  **гражданина** | **Социальный статус (должность, место работы/учебы), адрес, контактный телефон** | **Содержание обращения** | **Дата и время личного приема** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** | **6.** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Порядку организации личного приема

**Журнал учета личного приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата приема** | **Ф.И.О.,**  **адрес посетителя** | **Социальный статус гражданина, место работы** | **Краткое содержание просьбы** | **Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием** | **Поручение по итогам приема (кому направлено)** | **Отметка об окончательном решении (исполнении)** |
| **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** | **6.** | **7.** | **8.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №3

к Порядку организации личного приема

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Регистрационно-контрольная карточка |  |
|  |
| Ф.И.О. | | |
| Адрес: | | |
| Телефон: | | |
| Социальная категория граждан: | | |
| Вид обращения: устно тел.зв. | | |
| Дата обращения: | | |
| Содержание вопроса: | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
| Должностное лицо, осуществляющее прием: | | |
| Поручение: | | |
| Исполнитель: | | |
| Отметка об исполнении: | | |