

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
КОВДОРСКОГО РАЙОНА**

ПРИКАЗ

28.10.2019

№ 431

г. Ковдор

**Об утверждении Порядка работы с письменными обращениями граждан
в МКУ Управление образования**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с письменными обращениями граждан в муниципальном казенном учреждении Управлении образования Ковдорского района (далее – Порядок).

2. Руководителям муниципальных организаций, подведомственных муниципальному казенному учреждению Управлению образования Ковдорского района:

2.1. Руководствоваться настоящим Порядком.

2.2. Довести настоящий порядок до сведения работников.

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Признать утратившей силу инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденную приказом от 29.12.2007 № 429.

5. Рудакову И.А., специалисту по информатизации образования муниципального казенного учреждения Управления образования Ковдорского района разместить настоящий приказ с приложением на официальном сайте муниципального казенного учреждения Управления образования Ковдорского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.uokovdor.ru).

**Начальник МКУ Управление
образования Ковдорского района**



И. А. Тренина

Порядок работы с письменными обращениями граждан в МКУ Управление образования

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными обращениями граждан в Управлении образования Ковдорского района (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения и контролю за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений граждан в Управлении образования Ковдорского района.

1.3. Рассмотрение письменных обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Управления образования Ковдорского района и должностных лиц муниципальных организаций, подведомственных муниципальному казенному учреждению Управлению образования Ковдорского района.

1.4. Работники Управления образования Ковдорского района и муниципальных организаций, подведомственных муниципальному казенному учреждению Управлению образования Ковдорского района, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются уполномоченными должностными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы по регистрации, учету, рассмотрению, контролю, за порядком и срокам рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя Управления образования Ковдорского района, ответственным за работу с письменными обращениями граждан. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Поступление, регистрация и направление на рассмотрение письменного обращения

2.1. Письменные обращения граждан могут быть поданы в Управление образования Ковдорского района: лично, по почте, факсу, в форме документа на единый адрес электронный почты Управления образования Ковдорского района: sroo2013@mail.ru , а также через электронную форму, размещенную на официальном сайте www.uokovdor.ru .

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя Управления образования Ковдорского

района, ответственным за работу с обращениями граждан в кабинете № 25 Управления образования Ковдорского района.

2.3. Письменные обращения граждан регистрируются в Управлении образования Ковдорского района, в течение 3-х дней со дня их поступления.

2.4. На полученном обращении на лицевой стороне первой страницы проставляется регистрационный штамп с указанием наименования Управления образования Ковдорского района, даты поступления обращения и порядкового регистрационного номера.

2.5. На поступившее письменное обращение оформляется регистрационно- контрольная карточка. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

- регистрационный номер обращения;
- фамилия и инициалы заявителя;
- дата поступления письменного обращения;
- почтовый адрес заявителя и / или электронный адрес заявителя;
- отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- указывается количество листов обращения и приложений к нему;
- составляется краткая и четкая аннотация на обращение;
- определяется и отмечается ответственный исполнитель и срок исполнения.

2.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается пометка «коллективное».

2.7. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка «повторное» и указываются номера и даты поступления предыдущих обращений. Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.8. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассмотрению обращению.

2.9. Зарегистрированные и оформленные обращения сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня передает начальнику Управления образования Ковдорского района, а в случае его отсутствия временно исполняющему обязанности начальника Управления образования Ковдорского района, для ознакомления, определения порядка рассмотрения обращения и назначения уполномоченного должностного лица для рассмотрения поступившего обращения.

2.10. Письменные обращения с резолюцией начальника Управления образования Ковдорского района возвращаются сотруднику, ответственному за

работу с обращениями граждан, и передаются им в течение одного рабочего дня уполномоченным должностным лицам.

2.11. Указания по рассмотрению обращения даются в форме резолюции на регистрационно-контрольной карточке и включают последовательно: фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, подписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, дату резолюции. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

2.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, другие должностные лица считаются соисполнителями. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от искателей.

2.13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования Ковдорского района, а также муниципальных организаций, подведомственных Управлению образования Ковдорского район, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

2.14. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обсуждается.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Управление образования Ковдорского района в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

3.4. В случае необходимости уполномоченное должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в ответе на обращение должно быть отражено данное обстоятельство.

3.5. Уполномоченное должностное лицо, которому направлено обращение гражданина:

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

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Сотрудники Управления образования Ковдорского района и муниципальных организаций, подведомственных Управлению образования Ковдорского района по направленному запросу уполномоченного должностного лица, рассматривающего письменное обращение гражданина, обязаны к установленному в запросе сроку предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

4. Ответы на обращение граждан

4.1.Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы передаются на подпись начальнику Управления образования Ковдорского района, и должны соответствовать следующим требованиям:

-ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

-если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

-в ответе должно быть указано, кому направлен, дата отправки регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.2.Ответ на общение, поступившее в Управление образования Ковдорского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.Сроки рассмотрения обращения

5.1. Письменные обращения, поступившее в Управление образования Ковдорского района, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения

приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом обратившегося гражданина.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится начальником Управления образования Ковдорского района. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается на основании служебной записки уполномоченного должностного лица с обоснованием необходимости продления срока.

5.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены и заявителям даны письменные ответы.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за сроком рассмотрения такого обращения завершается только после окончательного рассмотрения обращения и направления ответа гражданину.

6. Контроль за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений

6.1. Контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Ковдорского района возлагается на секретаря руководителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.2. Секретарь руководителя, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, в случае, если от уполномоченного должностного лица за 10 дней до истечения тридцатидневного срока, установленного для рассмотрения обращения, не поступает проект ответа на обращение гражданина, ставит в известность начальника Управления образования Ковдорского района.

7. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения письменных обращений

7.1. Сотрудники Управления образования Ковдорского района и руководители муниципальных организаций, подведомственных Управлению образования Ковдорского района, несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению письменных обращений граждан, а также за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. На уполномоченных должностных лиц, не обеспечивших своевременное рассмотрение в пределах своей компетенции письменных обращений граждан, может быть наложено дисциплинарное взыскание.
