

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
КОВДОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ПРИКАЗ

27.11.2023

№ 606

г. Ковдор

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
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 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении Управлении образования Ковдорского муниципального округа (далее – Положение).

2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

3. Признать утратившей силу приказ от 28.10.2019 № 431 (об утверждении Порядка работы с письменными обращениями граждан в МКУ Управление образования).

4. Рудакову И.А., ведущему специалисту МКУ Управление образования разместить настоящий приказ с приложением на официальном сайте муниципального казенного учреждения Управления образования Ковдорского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.uokovdor.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Врио начальника МКУ Управление
образования Ковдорского
муниципального округа**

Т.В.Точёных

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Муниципальное казенное учреждение Управление образования Ковдорского муниципального округа (далее - Управление) разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», (с изменениями и дополнениями) закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-04-ЗМО "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области (с изменениями от 03.03.2022 № 2731-01-ЗМО».

1.2. Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление, осуществления контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращение граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Граждане имеют право направлять в Управление индивидуальные и коллективные обращения следующими способами:

- по почте в письменной форме по адресу: 184141, Мурманская область, г. Ковдор, пл. Ленина, д.1, кабинет № 25;

- посредством электронной почты на адрес sroo20213@mail.ru ;

- через электронную форму, размещенную на официальном сайте www.uokovdor.ru;

- в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)";

-устно в ходе личного приёма граждан, проводимого начальником Управления еженедельно в часы приёма: Понедельник, с 15.00 до 17.00 часов без предварительной записи.

Информация о часах приёма размещена на сайте Управления. Устно по телефонам 50242(доб.600,602).

1.7.Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1.В настоящем Положении используются следующие основные термины:

Под **обращениями граждан** в настоящем Положении следует понимать поступившее к должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2.2.Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Управлении;

2.3.Обращение в письменной форме - обращение автора (ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

2.4.Обращение в устной форме обращение заявителя на личном приеме к начальнику Управления либо к уполномоченным на личный прием лицам;

2.5.Обращение в форме электронного документа - обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

2.6Предложение - рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Управления;

2.7.Заявление - просьба автора/заявителя обращения 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

2.8.Жалоба - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения в Управлении гражданин имеет право:

3.1.Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, том числе в электронной форме.

3.2.Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3.Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.6 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5.Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в Управление гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

3.6.Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения

4. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1.Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

4.2.Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением принимается секретарем, регистрируется и передается начальнику Управления. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Управления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день поступления обращения или не позднее трёх дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

В журнал обращений граждан вносится:

фамилия, инициалы гражданина (в именительном падеже);

почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;

тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);

вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

краткое содержание обращения;

наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

4.5. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения, а не на сопроводительном письме (при его наличии). Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. При приёме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, сообщается контактный телефон организации.

На обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного штампа.

4.6. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера, который включает в себя первую букву фамилии гражданина, тире, соответствующий порядковый номер.

4.7. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры – 2, 3 и т. д.

4.8. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер, где вместо первой буквы фамилии гражданина указывается «Кол».

4.9. Секретарь проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу,

если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о повторности. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

4.10. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

4.11. После регистрации секретарь передает письменное обращение с приложенными к нему документами начальнику Управления.

4.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п. 6.4 настоящего Положения.

4.13. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам Управления, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам Управления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ

5.1. Начальник Управления:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

5.2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя начальника Управления, готовятся на бланке учреждения за подписью руководителя.

5.3. Ответы должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем

вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то это должно быть указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

5.4. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель в коллективном письме не определён, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения.

6.3. 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.

6.4. 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.8. 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.

6.9. 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.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

7.1. Обращение, поступившее в Управление, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Управлении.

7.2. Начальник Управления вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной

орган местного самоуправления, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина, направившего обращение.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

8.1. Личный приём граждан в Управлении проводится начальником или лицом его замещающим.

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

8.3. По вопросам, не входящим в компетенцию начальника, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

8.4. При устном обращении начальник оформляет карточку личного приема гражданина (приложение), в которую заносится содержание обращения гражданина, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

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

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральными законами.

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

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Контроль в Управлении за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем, лицом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

9.2. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан:

9.2.2. На должностных лиц Управления занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

9.2.3. Запрещается должностным лицам Управления разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении,

направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.2.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ

10. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

10.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующей при рассмотрении обращения по решению суда.

10.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующей с данного гражданина по решению суда.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА №.

Дата приёма « ____ »20 ____ года час. минут
 Фамилия _____
 Имя _____
 Отчество (при наличии) _____
 Почтовый адрес для ответа _____
 Контактный телефон _____
 Повторность обращения: Да/Нет
 Должностное лицо, осуществляющее личный прием:
 (фамилия, инициалы, должность) _____
 Должностные лица, присутствующие при личном приёме:
 Ф. И. О., должность _____
 Ф. И. О., должность _____
 Краткое содержание устного обращения:
 Решение, принятое по устному обращению
 Даны устные разъяснения *I*
 (подпись гражданина) _____ (расшифровка
 подписи)
Даны поручения:
 1. Ф. И. О., исполнителя _____
 Содержание поручения _____
 Срок исполнения _____
 2. Ф. И. О., исполнителя _____
 Содержание поручения _____
 Срок исполнения _____
 Отметка о получении письменного обращения во время приёма: Да/Нет
 Дата регистрации " ____ "20 ____ г. Регистрационный номер
 Подпись лица, осуществившего приём/
 (подпись) _____ (расшифровка
 подписи)
 Отметка об ответе заявителю _____
 Отметка о снятии с контроля _____

