

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ПОЧИНКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПРИКАЗ

19.03.2018

№ 105

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 ноября 2017 г. N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Законом Нижегородской области от 7 апреля 2009 года N 28-З « О внесении изменений в Закон Нижегородской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в связи с вступившими в силу изменениями в Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Починковского муниципального района Нижегородской области (далее Положение).
2. Разместить Положение на сайте управления образования (А.Н. Росляев).
3. Приказ управления образования от 29.02.2016 № 52 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан», считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на ведущего специалиста управления образования Е.И. Гришунину.

Начальник



И.А. Жирова

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования  
администрации Починковского муниципального района Нижегородской  
области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования администрации Починковского муниципального района Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 ноября 2017 г. N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Закона Нижегородской области от 7 апреля 2009 года N 28-З « О внесении изменений в Закон Нижегородской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Управление образования администрации Починковского муниципального района Нижегородской области (далее – управление образования) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в управление образования в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, посредством электронной связи или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях управления образования, посредством размещения на официальном сайте управления образования <http://uorochinki.jimdo.com/> и на информационном стенде управления образования.

1.4.1. На информационном стенде управления образования размещается следующая информация:

тексты Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" Закона Нижегородской области от 7 апреля 2009 года N 28-З «О внесении изменений в Закон Нижегородской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;



тексты Федерального закона от 27 ноября 2017 г. N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный приём;

тексты настоящего Положения;

справочная информация о должностных лицах управления образования - Ф.И.О. начальника управления образования, ФИО заместителей начальника управления образования, ФИО специалистов и других сотрудников и номера их служебных телефонов;

адрес официального сайта управления образования:  
<http://uopochinki.jimdo.com/>;

часы и дни личного приема граждан начальником управления образования среда с 10.00 до 12.00;

часы и дни личного приема граждан специалистами органа опеки и попечительства вторник, среда с 8.00-12.00 и с 13.00-16.00;

место нахождения управления образования:

607910, Нижегородская область, Починковский район, с. Починки, пл.Ленина, д. 9.;

режим работы управления образования:

понедельник - пятница 8.00 - 16.00;

перерыв на обед - 12.00 - 13.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон для справок: 5-02-34 (секретарь управления образования);

адрес электронной почты управления образования E-mail: [pochinki@inbox.ru](mailto:pochinki@inbox.ru).

1.5. Гражданин вправе получить в управлении образования устную, в том числе по телефону: 5-02-34(секретарь управления образования), информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

1.6. Граждане могут направить в управление образования письменное обращение по почтовому адресу: 607910, Нижегородская область, Починковский район, с. Починки, пл. Ленина, д.9;

письменное обращение по факсу: 5-02-34;

обращение по электронной почте E-mail: [pochinki@inbox.ru](mailto:pochinki@inbox.ru).

1.7. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в управление образования в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.8.Обращение в управление образования может быть передано телеграммой или факсимильной связью, подано в письменном виде непосредственно должностным лицам управления образования при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направлено в форме электронного документа.

## **2. Порядок работы при приёме обращений от граждан и организаций**

2.1.Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом управления образования, ответственным за приём и регистрацию документов.

При поступлении письменного обращения, специалист, ответственный за приём и регистрацию документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приёме обращения, направленного факсимильной связью (факсом), после поступления на факсимильный аппарат, проверяет правильность адресования и регистрирует его;

- при приёме обращения, направленного в форме электронного документа, на электронный адрес управления образования, проверяет правильность адресования и регистрирует его.

2.2. На поступившие в управление образования обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации.

2.3. Все поступающие в управление образования обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в Журнал учёта письменных обращений граждан. (Приложение №1)

2.4.Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику управления в день регистрации, в случае поступления обращения после 16.00 - на следующий рабочий день.

## **3 Работа с письменными обращениями**

3.1.Письменное обращение гражданина (в том числе по факсимильной связи) в



обязательном порядке должно содержать либо наименование управления образования, либо фамилию, имя, отчество начальника управления образования, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, или номер факса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.2. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается; оно не подлежит направлению на рассмотрение начальнику управления образования, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3. В случае поступления в управление образования письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления образования 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.

3.4. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в управление образования или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 на официальном сайте управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

#### **4. Работа с обращениями, поступившими в форме электронного документа**

4.1. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать либо наименование управления образования, либо фамилию, имя, отчество начальника управления образования, либо его должность; гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление образования в форме электронного документа.

4.3. Кроме того, на поступившее 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 на официальном сайте управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **5. Направления обращения на рассмотрение**

5.1. Зарегистрированные у специалиста, ответственного за приём и регистрацию документов, обращения граждан передаются начальнику управления образования.

5.2. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

5.3. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

5.4. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

5.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции управления образования, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.6. 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 образования или соответствующему должностному лицу.

5.7. После рассмотрения обращения начальником управления образования и внесения резолюции, обращение передаётся должностному лицу, выполняющему организационно-распорядительные функции по работе с обращениями граждан для учёта и организации работы с привлечением соответствующих специалистов.

5.8. Обращения, требующие рассмотрения органами опеки и попечительства, после резолюции начальника управления образования, направляются для исполнения специалистам органа опеки и попечительства, без учёта у должностного лица, выполняющего организационно-распорядительные функции по работе с обращениями граждан.

## **6. Письменные и электронные обращения, не подлежащие рассмотрению**

6.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если в электронном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

6.2. 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.



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

6.4. При получении письменного или электронного 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.

6.5. В случае, если текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.6. В случае, если в письменном или электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы на электронный адрес по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления образования, либо должностное 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 управление образования одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. 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.

## **7. Сроки исполнения письменных и электронных обращений граждан**

7.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в управлении образования, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения

7.2. Установлены следующие сроки исполнения обращения граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок или разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

7.3. Начальник управления образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, необходимого для рассмотрения обращения, документов и материалов в других государственных органах, органах местного

самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; начальник управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.5. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение 10 дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

В случае отклонения обращений, указывается мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

7.6. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается непосредственно на исполнителя.

## **8. Подготовка ответов на обращения граждан**

8.1. Должностное лицо, выполняющее организационно-распорядительные функции по работе с обращениями граждан:

- осуществляет учет письменных обращений граждан в Журнале регистрации обращений граждан. ( Приложение № 2);

- организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с непосредственным участием специалиста- должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, которому направлена резолюция начальника по работе с данным обращением; в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

8.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с должностным лицом, выполняющим организационно-распорядительные функции по работе с обращениями граждан. Ответ на обращение оформляется на бланке управления образования и подписывается начальником управления образования.

8.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера, учёта данного номера должностным лицом, выполняющим организационно-распорядительные функции по работе с



обращениями граждан в Журнале регистрации обращений граждан. (Приложение №2)

8.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или на адрес электронной почты. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

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

8.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Нижегородской области и Починковского муниципального района с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

## **9. Организация личного приема граждан начальником управления образования.**

9.1. Личный прием граждан проводится начальником управления образования. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством ее размещения на официальном сайте управления образования и на информационном стенде управления образования

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема граждан. (Приложение №3). Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

9.3. Правом на первоочередной приём обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) члены Совета Федерации
- 3) депутаты Государственной Думы
- 4) Герои Советского Союза
- 5) Герои Российской Федерации
- 6) полные кавалеры ордена Славы
- 7) инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 8) беременные женщины;
- 9) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

9.4. По решению начальника управления образования к участию в проведении приема граждан могут привлекаться специалисты управления образования;

личный приём граждан проводится специалистами органа опеки и попечительства.

9.5. Муниципальные служащие и другие специалисты управления образования должны проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами; жалобы на ненадлежащее поведение могут быть направлены либо начальнику управления образования, либо главе администрации Починковского муниципального района по адресу: 607910, Нижегородская область, Починковский район, с. Починки, ул.Ленина, д. 1.

9.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов

9.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

9.9. Повторный прием у начальника управления образования по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

9.10. По окончании приема, начальник управления образования доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и когда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

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

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

9.13. Поступившие отчёты от задействованных специалистов о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление начальнику управления образования. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение обращений считается завершённым.

9.14. Телефонные обращения граждан по вопросам проблемного характера, требующие дополнительной проверки и принятия необходимых мер, адресуются в течение рабочего дня соответствующим должностным лицам по принадлежности для решения поставленных в них проблем.

9.15. Содержание устного телефонного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов

## **10. Организация личного приема граждан специалистами органа опеки и попечительства**

10.1. Личный прием граждан проводится специалистами органа опеки и попечительства. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством ее размещения на официальном сайте управления образования: <http://uopochinki.jimdo.com/> ; на информационном стенде управления образования

10.2. Часы и дни личного приёма специалистов органа опеки и попечительства:

вторник, среда с 8.00-12.00 и с 13.00-16.00

10.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов, а также на основании устного обращения, делаются записи в Журнале приёма граждан. (Приложение №4) Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

10.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

10.5. 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 соответствующей графе журнала приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов

10.6. По окончании приема, специалист органа опеки и попечительства доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, когда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

10.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа опеки и попечительства, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **11. Вопросы, не подлежащие рассмотрению на личном приёме**

На личном приеме не могут рассматриваться:

- обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

## **.12. Право гражданина на возврат документов**

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом специалисты управления образования вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

## **13. Требования к помещению, для осуществления приёма граждан**

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в управлении образования отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

## **14. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **15. Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них**

Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы), документы (справки, сведения, переписка по их рассмотрению) личного характера, журналы учёта письменных обращений граждан, журналы регистрации обращений граждан, карточки личного приема граждан, журналы приёма граждан (специалистами органа опеки попечительства) хранятся в организации 5 лет;

обращения граждан (предложения, заявления, жалобы), документы (справки, сведения, переписка по их рассмотрению), содержащие сведения о серьёзных недостатках, злоупотреблениях, коррупции хранятся в организации 15 лет, затем передаются на постоянное хранение в архивный сектор администрации Починковского муниципального района в соответствии с номенклатурой дел управления образования администрации Починковского муниципального района.

## **16. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в управление образования с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.



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.

### **17. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

17.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом, выполняющим организационно-распорядительные функции по работе с обращениями граждан.

17.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

17.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе анализа информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в управлении  
образования

**Журнал учета письменных обращений граждан**

№	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание письма	Кому отписано для исполнения



**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в управлении  
образования

**Журнал регистрации обращений граждан**

N п/п	Дата получения, № входящего документа	Ф.И.О.	Краткое содержание письма, жалобы	Кому направлено для рассмотрения	Результаты рассмотрения	№ исходящего документа

ПРИЛОЖЕНИЕ №3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в управлении  
образования

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: \_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_



ПРИЛОЖЕНИЕ №4  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в управлении  
образования

**Журнал приёма граждан**  
(специалистами органа опеки попечительства)

№	Ф.И.О. заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Результат приёма(принятое решение)	Срок исполнения	Примечание