|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  приказом управления образования  администрации МО «Мезенский район»  от 28 апреля 2017 г. № 40 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в управлении образования администрации МО «Мезенский район»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками управления образования администрации МО «Мезенский район» (далее - Управление).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Управления, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в установленном порядке), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Управление лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Управление свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Управления, работников, а также членов их семьи, сотрудники Управления вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина - направленное в Управление в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Управление.

1.2.7. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Управления.

1.2.8. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Управления, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, связанных с деятельностью Управления.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Управления или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.3. При рассмотрении обращения Управлением гражданин имеет право:

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

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

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Управления в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Управление рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Управление в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=0B48B5FCBB9E880762953D0608F1DC67E7D32392C1F4A68E48F3C1fCF8F) Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Управления, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

2.5. Обращения граждан принимают все работники Управления, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами.

2.6. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Управления.

2.7. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Управления), срока исполнения, реакции гражданина.

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, указывают, что обращение является повторным, а также кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Работники, указанные в [п. 2.4](#P42) настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную Управления.

2.10. Работник Управления, которому поручено рассмотреть обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

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

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет секретарь Управления.

2.12. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.13. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания секретарь докладывает руководителю, а также направляет для рассмотрения в отделы, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.14. В резолюции руководителя Управления, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывается срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.15. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Управления, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.16. Письменные обращения граждан, поступившие в Управление, должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения граждан, направивших обращения.

2.17. Ответ на обращение подписывается начальником Управления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение, поступившее в Управление 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.

2.18. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные начальником Управления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, отправляются через приемную Управления, где им присваиваются соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем хранятся в делах Управления или передаются для хранения в отделы Управления, в которых находятся подлинники обращений граждан.

2.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделы Управления, осуществляют руководители этих отделов.

2.20. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.21. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дело.

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

2.23. 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.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);

- действительно ли Управление является надлежащим адресатом для обращения;

- соблюден ли срок предъявления обращения;

- содержание обращения;

- мотивы обращений гражданина;

- законность и обоснованность обращения;

- характер недостатка (существенный, несущественный);

- явные причины появления недостатка деятельности Управления;

- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;

- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);

- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;

- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Управления.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Управления на неподлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Управления.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Управления.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Управления.

4. Обращения граждан,

поступившие из других организаций и органов

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Управления через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Управление из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Управление.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится руководителем Управления и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](consultantplus://offline/ref=59B07504F956C83F447741294A8BE4AECCF329BE743FED674ACEFE1C50BCc7H), удостоверяющий его личность.

5.3. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения 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 журнале «Обращения граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Управления, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.5. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время личного приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

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

6. Ответственность

6.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;

- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;

- несоблюдение требований настоящего Положения.

6.2. Каждый работник Управления несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

6.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

6.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

6.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации работники Управления несут ответственность в соответствии со [ст. 5.39](consultantplus://offline/ref=0B48B5FCBB9E880762953D0608F1DC67E7D32590C2AAF18C19A6CFCDF97788F1BF826CE26E3Cf4F7F) Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Управления и действует до его отмены или утверждения нового Положения.