



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
АДМИНИСТРАЦИИ ЧУНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

Приказ

04.02.2025 г.

рп. Чунский

0-40

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений и организации
личного приема граждан

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководствуясь Положением управления образования и молодежной политики, утвержденным решением Думы Чунского муниципального округа от 25.12.2024 года № 84, в целях обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан.
2. Признать утратившим силу приказ об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений» от 29.01.2014 года № О-20.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования
и молодежной политики



В.В. Германчук

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в управлении образования и молодежной политики администрации Чунского муниципального округа (далее - управление образования и молодежной политики), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 года № 149-ФЗ; Положением управления образования и молодежной политики администрации Чунского муниципального округа, утвержденным решением Думы Чунского муниципального округа от 25.12.2024 года № 84.

1.3. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в управление образования и молодежной политики осуществляется по адресу: 665514, Российская Федерация, Иркутская область, Чунский муниципальный округ, рп. Чунский, ул. Свердлова, 3. График работы приемной управления образования и молодежной политики: понедельник - пятница с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу управления образования и молодежной политики: 665514, Российская Федерация, Иркутская область, Чунский муниципальный округ, рп. Чунский, ул. Свердлова, 3.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте <http://chuna-rono.ru>.

2. Прием и регистрация обращений

3.1. Прием и первичная обработка поступающей в управление образования и молодежной политики корреспонденции осуществляется секретарем.

3.2. Обращения регистрируются в течении трех дней с даты их поступления. Регистрационный номер, дата регистрации и срок исполнения проставляется секретарем. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация проводится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.3. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год). В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется следующее: принял, должность, Ф.И.О., дата приема обращения, подпись работника, принявшего обращение, сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование исполнительного органа, в который направляет обращение (управление образования и молодежной политики), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо 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.

3.6. Обращение, поступившее в управление образования и молодежной политики в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа; почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.7. Перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность его адресования и целостность упаковки. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, после чего уничтожается. В случаях, когда определить адрес и фамилию, имя, отчество (при наличии) отправителя возможно только по конверту, конверт хранится вместе с обращением в течение установленного срока.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в управление образования и молодежной политики, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать уведомления о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в управление образования и молодежной политики, докладываются начальнику управления или его заместителю.

3.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан, после регистрации в трехдневный срок передает обращение на исполнение специалистам управления образования и молодежной политики в соответствии с резолюцией начальника или его заместителя.

3.4. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым. Ему направляется оригинал

обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов документов. В случае неистребования ответственным исполнителем информации в более ранние сроки, соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения представляются ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и составления ответа.

3.5. Специалист управления образования и молодежной политики, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

- о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;

- о внесении предложения по корректировке указания по исполнению обращения.

Предложения по корректировке указания по исполнению обращения представляются на имя начальника или его заместителя в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации документа, а по срочным и оперативным - незамедлительно. При этом оригинал письменного обращения возвращается специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решения которых не входит в компетенцию управления образования и молодежной политики, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

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

4.3. Управление образования и молодежной политики 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.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, 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.

4.5. 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, начальник управления образования и молодежной политики либо его заместитель 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.

4.7. 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.

4.8. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. При подготовке ответа на обращение гражданина, специалист управления образования и молодежной политики, ответственный за рассмотрения обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснения всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснения порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

5.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

5.4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются специалисту управления образования и молодежной политики, подготовившему предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения об оставлении без ответа очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.5. Ответы на обращения граждан подписываются начальником либо заместителем начальника управления образования и молодежной политики, в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное), или на адрес гражданина, указанного на конверте.

5.6. При необходимости предоставления информации о результатах рассмотрения обращения в вышестоящий государственный орган, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, ответ готовится за подписью начальника либо заместителя начальника управления образования и молодежной политики.

5.7. Регистрация ответов на обращение граждан и формирование дел по обращениям граждан осуществляется секретарем и специалистами управления образования и молодежной политики.

5.8. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

6. Сроки рассмотрения обращения

6.1. Обращения граждан, поступившие в управление образования и молодежной политики, рассматриваются в течении 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, начальник управления образования и молодежной политики вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившегося обращение.

7. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

7.1. Сотрудники управления образования и молодежной политики, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- подготовку ответа по существу направленных в обращении вопросов;
- сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

7.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник управления образования и молодежной политики.

7.4. В случае отсутствия (отпуск, командировка и т.д.) исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или увольнении с занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за регистрацию обращений.

8. Личный прием граждан

8.1. Запись на прием осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме начальника управления образования и молодежной политики, осуществляется заместителем начальника.

Личный прием граждан начальником управления образования и молодежной политики осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте управления образования и молодежной политики, в подразделе «График работы». Прием граждан ведется по адресу: Иркутская область, рп. Чунский, ул. Свердлова, 3.

8.2. Прием осуществляется в соответствии с графиком работы управления образования и молодежной политики: понедельник-пятница - с 8:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

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

8.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.5. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

8.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию управления образования и молодежной политики, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Специалисты управления образования и молодежной политики осуществляют контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется специалистами управления образования и молодежной политики, определенными в качестве ответственных исполнителей. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

9.3. Ответственный за организацию работы с обращениями граждан специалист ежегодно обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.