



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
**ПРИКАЗ**

08.10.2020г. № 153

О внесении изменений в  
Положение по рассмотрению  
обращений граждан

С целью приведения Положения по рассмотрению обращений граждан в Управлении образования администрации Еманжелинского муниципального района, утвержденного приказом Управления образования от 30.12.2014г. № 299, в соответствие с федеральным законодательством

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в п.14 Положения по рассмотрению обращений граждан в Управлении образования администрации Еманжелинского муниципального района, утвержденного приказом Управления образования от 30.12.2014г. № 299 (далее - Положение), изложив данный пункт в следующей редакции:

«14. Рассмотрение отдельных обращений

14.1 Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- 1) если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- 5) если в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

14.3 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.

14.4 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.

14.5 Обращения, в которых содержатся вопросы, требующие наличия удостоверяющих реквизитов, или рассмотрение которых невозможно без дополнительных документов, подлежат рассмотрению. При этом Управление образования запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.»

2. Исключить п.50 Положения, ограничивающий право гражданина на запись на прием.

3. Внести изменения в п.58 Положения, изложив данный пункт в следующей редакции:

«58. 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 гражданина.»

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. начальника  
Управления образования

Г.А. Арестова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по рассмотрению обращений граждан в Управлении образования**  
**администрации Еманжелинского муниципального района**

**I. Общие положения**

1. Настоящим положение регулируются правоотношения, связанные с реализацией права граждан на обращения, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Еманжелинского муниципального района (далее – Управление образования), взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Управления образования, взаимодействия с другими органами.

2. Информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется ответственным специалистом с использованием средств телефонной связи, СМИ, посредством размещения в информационной системе общего пользования (Интернет);

3. Информация об установленных днях и часах личного приема граждан начальником Управления образования и его заместителем, контактных телефонах размещается на официальном сайте, на информационном стенде, в здании Управления образования.

4. Управление образования администрации Еманжелинского муниципального района находится по адресу:

ул. Чкалова, 25, город Еманжелинск, Челябинская область 456580;  
электронный адрес: emuo.chel@gmail.com

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению**  
**обращений граждан**

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образования, его заместителем, специалистами, осуществляющими работу с обращениями граждан.

6. Граждане имеют право обращаться в Управление образования лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения начальнику Управления образования и к должностным лицам почтой и на электронный адрес.

7. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; законом Челябинской области; Положением об Управлении образования администрации Еманжелинского муниципального района. В Управлении образования рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

8. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, личный прием граждан начальником Управления образования и его заместителем.

9. Результатом является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; ответ (в устной или письменной форме) по существу всех поставленных в обращении вопросов о выполнении просьбы или разъяснение в соответствии с действующим законодательством.

#### Сроки рассмотрения обращений граждан

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения может быть продлен начальником Управления образования или его заместителем, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о сроке продления рассмотрения обращения. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится в сокращенные сроки.

11. Гражданин в письменном обращении указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагается суть предложения, заявления, жалобы; ставит личную подпись и дату.

12. Обращение, поступившее по информационным сетям общего пользования и на электронный адрес Управления образования, приравнивается к письменному обращению.

13. При необходимости получения персональных данных гражданина в письменное обращение включается форма для получения согласия гражданина, являющегося субъектом персональных данных.

#### Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

14. Обращение не рассматривается по существу если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно (более двух раз) давались ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

#### Ответственность должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

15. Должностные лица несут ответственность за сохранность находящихся у него обращений и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

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

19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

### **III. Последовательность административных процедур, сроки исполнения**

#### Последовательность административных процедур (действий)

20. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие действия: прием письменных обращений граждан; регистрация поступивших обращений граждан; подготовка документации на личный прием граждан; направление на рассмотрение обращений граждан; постановка обращений граждан на контроль; направление на исполнение; оформление ответов на обращения граждан; предоставление справочной информации о ходе рассмотрения по запросам граждан; формирование подборок по обращениям граждан и их хранение; информационно-аналитическая и методическая работа; контроль за предоставлением ответов по рассмотрению обращений граждан; порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

#### Прием письменных обращений граждан

21. Основаниями рассмотрения обращений граждан являются: личное обращение гражданина в Управление образования, поступление обращения с почтой, с сопроводительным письмом, обращение из других органов государственной власти или местного самоуправления.

22. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, по факсу, по электронной почте на сайт Управления образования.

23. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Управления

образования. Прием письменных обращений непосредственно от граждан ведет секретарь.

Регистрация, аннотирование поступивших обращений граждан

24. Поступившие обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в книгу регистрации. Датой поступления считается дата регистрации.

25. Секретарь Управления образования: ставит штамп регистрации в правый верхний угол письменного обращения, где указывает номер и дату регистрации; вносит необходимые сведения в книгу регистрации с указанием регистрационного номера и даты регистрации; прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы; проверяет на повторность (в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки).

26. В книге регистрации указывается: фамилия, имя, отчество заявителя; его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, либо тот на чье имя указано дать письменный ответ.

Направление обращений граждан на рассмотрение

27. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение начальнику Управления образования, его заместителю (в случае, если адресованы им).

28. Начальник Управления образования или его заместитель визируют обращения, назначают исполнителя и возвращают секретарю. В Книге регистрации делается отметка о содержании визы и назначении исполнителя.

29. Обращения, в которых подняты вопросы, не относящиеся к компетенции Управления образования, направляются на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, о чем делается отметка в книге регистрации.

30. Зарегистрированные письменные обращения ежедневно передаются на рассмотрение начальнику Управления образования и его заместителю (в зависимости от того, кому адресовано).

31. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

32. Секретарь готовит проект ответа за подписью начальника Управления образования в случае, если:

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

при наличии адреса текст не поддается прочтению;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который не менее 2-х раз давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в том числе и сведений, касающиеся личной жизни и имущественных сведений третьих лиц);

33. Авторам письма в течение 7 дней со дня регистрации направляется письмо, где указан регистрационный номер, дата регистрации, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения. Эти сведения могут быть сообщены лично заявителю во время подачи обращения.

34. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является их отправка исполнителю лично, либо через секретаря Управления образования.

#### Рассмотрение обращений граждан

35. Поступившие в структурные подразделения Управления образования письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

36. В структурные подразделения направляется копия обращения. На обращение ставится отметка «на контроле».

37. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая его от даты подписания.

38. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дается должностным лицам или направлено в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией, секретарь оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

39. Документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются первому исполнителю – в подлиннике, другим – копии.

40. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном порядке дополнительные материалы и получить пояснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

41. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

42. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 14 Положения.

43. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Если в обращениях граждан приведены факты коррупции, они направляются в администрацию Еманжелинского муниципального района, осуществляющего рассмотрение данных вопросов.

44. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в структурных подразделениях является принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращении вопросов.

### Личный прием

45. Консультации граждан о порядке проведения личного приема в Управлении образования осуществляет секретарь.

46. Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Консультация может быть дана по телефону.

47. Секретарь Управления образования консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

48. Проводится проверка на повторность обращений, при повторном обращении осуществляется подборка всех имеющихся обращений, касающихся поднимаемых заявителем вопросов.

49. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

50. Запись гражданина на личный прием к начальнику Управления образования и его заместителю производится не ранее получения гражданином письменного ответа на его предыдущее обращение по данному вопросу.

51. Личный прием осуществляется на основании графика, который составляется на год и утверждается начальником Управления образования.

52. В день приема материалы – карточка личного приема, оригинал письменного обращения, приложения к письму (если есть), повторные обращения – предоставляются начальнику Управления образования.

53. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

54. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

55. Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

56. Во время личного приема начальник Управления образования или его заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют его кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также предполагаемый срок получения ответа.

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

58. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись на обращении.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

60. После завершения приема гражданина, должностными лицами согласно их поручениям, подписываются данные поручения, зафиксированным в карточке личного приема. Секретарь осуществляет рассылку документов исполнителям (письменное обращение, копии приложений).

61. По итогам приема в книге регистрации делается отметка о результатах приема.

62. Контроль над исполнением поручений и сроками с личного приема осуществляется секретарем.



63. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля. Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в книге регистрации делается отметка о продлении срока, но не более 30 дней. Материалы направляются исполнителю, секретарь уведомляет гражданина о продлении срока.

64. Секретарь может присутствовать на личном приеме.

65. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения граждан в уполномоченный орган.

#### **IV Формы контроля за исполнением положений**

66. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

67. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется секретарем.

68. Секретарь несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручения начальника Управления образования и его заместителя.

69 Секретарь несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел в архиве.

70. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов. При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц и секретаря, присутствовавшего на личном приеме.

71. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан проводятся 1 раз в год, внеплановые проверки проводятся при наличии письменной претензии гражданина.

72. Секретарь может, быть привлечен в административной ответственности, на него также может быть наложено дисциплинарное взыскание в соответствии с должностной инструкцией, за решения и действия (бездействие), приведшие к нарушению прав и законных интересов граждан.

73. Граждане, представители общественных организаций и объединений имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральными законами тайну. Информация

о рассмотрении обращения дается в случае подачи письменного запроса с указанием запрашиваемых сведений.

#### **V. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функций по рассмотрению обращений граждан**

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