



Муниципальное образование  
«Подпорожский муниципальный район Ленинградской области»

**КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ**  
Администрации муниципального образования  
«Подпорожский муниципальный район Ленинградской области»

## **П Р И К А З**

19 сентября 2016 г.

№ 279

«Об организации работы Комитета образования по обращениям граждан»

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета образования Администрации муниципального образования "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" (приложение 1)
2. Абрамовой Е.В., ведущему специалисту Комитета образования, разместить вышеуказанное Положение на сайте Комитета образования.
3. Считать приказ Комитета образования «Об утверждении Положения по работе с обращениями граждан» от 11 апреля 2012 года № 153 утратившим силу.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Председатель Комитета образования:

Воробьева Н.А.

## УТВЕРЖДЕН

Приказом Комитета образования  
Администрации МО "Подпорожский  
муниципальный район Ленинградской области"  
от 19 сентября 2016 № 279

### ПОЛОЖЕНИЕ

по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета образования Администрации муниципального образования "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области"

#### I. Общие положения

1. Положение по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета образования Администрации муниципального образования "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" (далее Комитета образования) разработано в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Организация учета и обеспечение рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета образования Администрации муниципального образования "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" (далее – рассмотрение обращений), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Положением о Комитете образования АМО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" утвержденного Решением Совета депутатов муниципального образования «Подпорожский муниципальный район Ленинградской области» от 11 ноября 2013 года № 330, Инструкцией по делопроизводству в Комитете образования и структурных подразделениях и Правил оформления документов, утвержденных приказом Комитета образования от 03 апреля 2012 № 138.

3. В Комитете образования рассматриваются обращения, жалобы, заявления граждан (далее – обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета образования в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и областными законами.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

## **II. Порядок рассмотрения обращений граждан.**

2.1. Информирование о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

- Комитетом образования с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Информация о местонахождении Комитета образования и телефонах приемной; адрес сайта в сети Интернет и адрес электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Комитета образования в сети Интернет по адресу: [www//ko.podadm.ru](http://www//ko.podadm.ru);
- на информационных стендах в Комитет образования по адресу: г.Подпорожье, пр.Ленина, дом 1, левая сторона, первый этаж.

2.3. Информирование о рассмотрении обращений осуществляется должностными лицами в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для отказа в рассмотрении обращения, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании Комитета образования (структурного подразделения), в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ подписывается председателем Комитета образования.

2.4. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

## **III. Требования к письменному обращению**

3.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

#### **IV. Результаты исполнения рассмотрения обращений граждан**

4.1. Результатами рассмотрения обращений могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Процедура рассмотрения обращений граждан завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

#### **V. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции**

5.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.
- В письменном обращении не указаны фамилия и имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- Текст письменного обращения не поддается прочтению.
- От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- По вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- Ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

## **VI. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан**

6.1. Ответственность при рассмотрении обращений граждан возлагается на:

персональная ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации и областным законодательством.

Ведущий специалист Комитета образования, ответственный за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, рассматривающего обращение. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Комитете образования, специалист письменно информирует об этом председателя Комитета образования с указанием причин утраты. Председателем Комитета образования принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

6.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя.

6.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Комитете образования исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Комитете образования.

## **III. Последовательность административных действий при рассмотрении обращений граждан**

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает следующие действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
  - направление обращений на рассмотрение;
  - рассмотрение обращений;
  - личный прием граждан;
  - постановка обращений на контроль;
  - оформление ответов на обращения;
  - порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

#### **IV. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является личное обращение гражданина в Комитет образования или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.2. Граждане направляют письменные обращения в Комитет образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию Комитета образования, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

4.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

24. Обращения на имя председателя Комитета образования, присланные по почте, после первичной обработки, регистрируются в журнале регистрации писем и обращений граждан.

25. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются делопроизводителем Комитета образования, ответственным за прием обращений. Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (прилагается) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

26. Обращения, поступившие на официальный адрес Комитета образования по электронной почте, принимаются в приемной и передаются на регистрацию ведущему специалисту.

27. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнал учета обращений.

#### **Регистрация обращений**

1. Письменные обращения на имя председателя Комитета образования, в адрес Комитета образования, содержащие просьбы о рассмотрении письменных

обращений, регистрируются в Комитете образования с использованием журналов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет образования.

3. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если письмо поступило из вышестоящих государственных органов, органов местного самоуправления регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в журнал регистрации писем и обращений в установленном порядке.

4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

5. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

6. Специалист Комитета образования:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

- делает запись в журнале регистрации писем и обращений;

7. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале регистрации писем и обращений граждан, подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

## **Рассмотрение обращений**

1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Комитет образования является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

2. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются на резолюцию председателю Комитета образования. В соответствии с резолюцией обращения передаются исполнителям, о чем делается пометка в регистрационном журнале. Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

3. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

5. Если Комитет образования сочтет необходимым направить письмо гражданина на рассмотрение в предприятие, организацию, то отправляется копия письма с сопроводительным письмом за подписью руководителя.

6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией председателя Комитета образования. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях и предприятиях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

8. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.



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

10. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление организациям и предприятиям поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

11. Законченные делопроизводством письма граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

### **Личный прием граждан**

1. Председатель Комитета образования Администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" проводит личный прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Комитета образования Администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области", в соответствии с утвержденным днем недели с 10.00-13.00 час и с 14.00-16.00 час.

2. Запись на прием к председателю Комитета образования Администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" ведёт делопроизводитель приемной, записывая необходимую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в карточку личного приема граждан (приложение 1). Здесь же ведется учет обращений, поступивших по телефону, о чем ставится отметка.

3. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник милиции.

4. Личный прием граждан Председатель Комитета образования Администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" производится с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема должно не превышать 30 минут.

5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, депутаты, Почетные граждане г.Подпорожье, а также беременные женщины принимаются вне очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении сведения, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета образования Администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

9. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет в приемной Комитета образования, уничтожаются в установленном порядке.

10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист Комитета образования, в функционал которого прописана работа с обращениями граждан.

### Оформление ответа на обращение

1. Ответы на обращения подписывает председатель Комитета образования.

2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации муниципального образования "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области".

4. Результатом выполнения действий по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

Приложение 1

#### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

1. Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

2. Адрес, телефон: \_\_\_\_\_

3. Место работы и должность: \_\_\_\_\_

4. Содержание просьбы, заявления, жалобы: \_\_\_\_\_

5. Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

6. Результаты рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

6. Повторные обращения:

Дата	Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием	Содержание просьбы, заявления и результаты рассмотрения

**Приложение 2**

Председателю Комитета образования Администрации МО  
«Подпорожский муниципальный  
район Ленинградской области»  
Воробьевой Н.А.

от Иванова Ивана Ивановича,  
проживающего по адресу  
г. Подпорожье,  
пр. XXXXXXXX д.Х кв.Х  
телефон 9XX-xxx-xx-xx

**Заявление (обращение, жалоба)**

***Содержание заявления (обращения, жалобы)***

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

Дата

Подпись