

**Муниципальное учреждение «Управление образования Администрации
муниципального образования «Сенгилеевский район»
Ульяновской области**

Приказ

от 18 мая 2016 года

№ 101/1-о

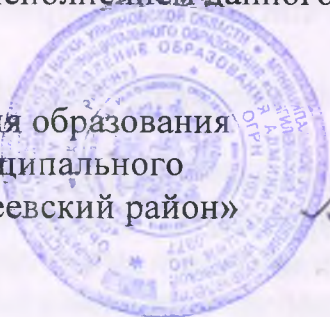
**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан и состава комиссии по рассмотрению обращений граждан**

В целях организации работы с обращениями граждан в системе
Управления образования Администрации муниципального образования
«Сенгилеевский район» в соответствии с Федеральным законом от 2 мая
2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
(приложение 1).
2. Утвердить Положение о комиссии по рассмотрению обращений
граждан (Приложение 2).
3. Утвердить состав комиссии и ответственных по рассмотрению
обращений граждан (Приложение 3).
4. Утвердить График личного приема граждан (Приложение 4).
5. Приказ Управления образования Администрации муниципального
образования «Сенгилеевский район» №12-о от 27.01.2016 года «Об
утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и
состава комиссии по рассмотрению обращений граждан» считать
утратившим силу.
6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования
Администрации муниципального
образования «Сенгилеевский район»



Е.В. Витковская

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель комиссии по
рассмотрению граждан

от «__» _____ 2016 года

_____ Е.В. Витковская

М.П.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении «Управление образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ).

1.2. Положение определяет сроки и последовательность организационных действий Управления образования при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – это 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;

Заявление – это 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;

Жалоба – это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2. Основные задачи и функции в работе с обращениям граждан

Основные задачи:

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений граждан, поступивших в электронном виде.

2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

Функции:

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.

2. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.

3. Ежедневный прием и консультации граждан.

4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.

5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.

6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.

7. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющих персональные данные, в т.ч. представленных в электронной форме.

3. Право граждан на обращение при рассмотрении обращений

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

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.3. При рассмотрении обращения должностным лицом Управления образования гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследовать гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.3. 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.

4.4. Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

5. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

5.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

5.2. Сведения о местонахождении Управления образования, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Управления образования.

6. Требования к обращению

6.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату (Приложение 1).

6.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 12.6.4 и электронный адрес отправителя.

7. Последовательность административных действий

7.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

1. прием и первичная обработка письменных обращений граждан (выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции учреждения);

2. регистрация и аннотирование поступивших обращений;

3. определение порядка разрешения вопроса по существу;

4. определение исполнителя;

5. постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации;

6. рассмотрение обращений;

7. организация личного приема граждан, телефонных «прямых линий»;

8. оформление ответа на обращение.

8. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

8.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в Учреждение.

8.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте России, по факсу, по электронной почте, по сайту, по телефону, через «Ящик доверия».

8.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают инспектору приемной Управления.

8.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

8.5. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

9. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

9.1. Инспектор приемной производит регистрацию обращения (независимо от формы и источника поступления) с присвоением регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в Управление образования (далее – журнал). Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.2. Форма регистрации обращений может быть журнальной и электронной.

9.3. Заведующая канцелярией:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп Управления образования с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- При регистрации в журнал учёта обращений граждан или в электронную учётную карточку вносятся:

- дата, регистрационный номер, сроки контроля, форма подачи обращения, канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);

- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) и его контактные данные, отметка «многопишущий заявитель» (кратко –«МЗ») (при необходимости);

- краткая аннотация обращения и вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- исполнитель и отметка об исполнении (Приложение 2).

- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

9.4. Начальник Управления образования осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

- после резолюции начальника Управления, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения Управления образования, копия обращения выдается заведующей канцелярией под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора и помещается в дело. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на инспектора приемной Управления образования.

9.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче ответственному исполнителю.

9.6. В соответствии со структурой деятельности Управления образования письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращения	Примечание
Письменные обращения по вопросам приема обращения	Инспектор приемной Управления образования	
Письменные обращения по кадровым вопросам	-Главный специалист по юридическим вопросам -Консультант	
Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников	-Начальник Управления образования -Зам. начальника Управления образования	
Письменные обращения по организации питания в образовательных учреждениях	-Зам. начальника Управления образования -Гл. спец. по дошкольному образованию -Гл. спец. по воспитательной работе и дополнительному образованию	
Письменные обращения по финансовым вопросам	Главный бухгалтер	

10. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации

10.1. Все поступившие в Управление обращения ставятся на контроль. Начальник Управления или уполномоченное лицо накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица организации, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

10.2. От вида обращения устанавливаются разные сроки рассмотрения:
- в соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в организации;

- в исключительных случаях руководитель организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

- обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации;

- обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не позднее 7 дней со дня их поступления;

- письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

10.3. В тексте поручения руководителя или уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения либо окончательной информации (так как позже информация потеряет свою актуальность), в том числе «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения руководителем. Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

10.4. Решение о снятии обращения с контроля принимается руководителем после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело».

10.5. Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив организации и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

11. Организация личного приема граждан, телефонных "прямых линий"

11.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления и уполномоченным на то лицом, которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций согласно утвержденному графику.

11.2. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

11.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

11.4. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

11.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение № 4).

11.6. 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 приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

11.7. В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

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

11.9. По окончании приема начальник Управления доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

11.10. После завершения личного приема начальник Управления дает указание заведующей канцелярией о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

11.11. Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

11.12. Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» осуществляется по определённой тематике. График составляется и утверждается начальником Управления образования. Все обращения, поступившие от граждан в ходе проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки.

11.13. В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведённых «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.

12. Рассмотрение обращений

12.1. Анализ обращений осуществляется в учреждении в следующих формах:

12.1.1. Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчётный период обращений граждан:

- ежемесячные;
- ежеквартальные;
- годовые.

12.1.2. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных в отчётном периоде, освещающие:

- эффективность деятельности по достижению целевых показателей в сфере образования на отдельных территориях по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования (например, организация подвоза обучающихся в образовательных организациях);

- достижение целевых показателей в сфере образования по вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

12.2. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным темам в сфере образования (например, организация летнего отдыха, приём в образовательные организации и т.д.).

12.3. Информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям (например, сколько и по каким темам рассмотрено обращений граждан по каждому населённому пункту).

12.4. В аналитических обзорах отражаются следующие показатели в сравнении с предыдущими:

- увеличение/уменьшение количества обращений (причины):
- основной тематики,
- коллективных обращений (доля от общего числа),
- повторных обращений,
- по числу положительно решённых вопросов.

12.5. Анализ результатов рассмотрения обращений заявителей и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мер со стороны организации. Оценка результатов рассмотрения обращений со стороны авторов обращений может содержаться:

- в повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу;
- во вторичных заявлениях;

- в жалобах на принятые по обращениям решения и действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;

- в обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан;

- при повторной записи на личный приём;

- в поступивших в организацию электронных сообщениях;

- в открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);

- результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны организации.

12.6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

12.6.1. В течение рабочего времени с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12.6.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо на исполнение которого поступило обращение.

12.6.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

12.6.4. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений.

Обращение не рассматривается, если:

- 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.

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

- Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

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

- 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 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.

- 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.

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

13. Оформление ответа на обращение граждан

13.1. Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

13.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

13.3. В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

13.4. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в

обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;

- ответ на обращение подписывается руководителем организации либо уполномоченным на то лицом;

- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении;

- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13.5. При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации) (Приложение 3).

13.6. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Приложение №1
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Примерный образец обращения

Обращение излагается в произвольной форме, с указанием следующего:

Кому (должность, Ф.И.О. руководителя
организации)

Ф.И.О. заявителя (полностью)

Адрес: почтовый индекс, город, улица,
дом, квартира

Контактный телефон _____

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, вид льгот;
- 3) ясное изложение сути проблемы;
- 4) инстанции, в которые автор обращался ранее по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;

5) наличие судебных разбирательств по заявленной проблеме;

6) в заключении формулируется заявление, предложение, жалоба.

Подпись (Ф.И.О. полностью) _____ Дата

В случае если обращение коллективное, оно подкрепляется подписями всех заявителей и указывается контактный адрес и телефон гражданина, в адрес которого будет направлен ответ.

Приложение №2
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Дата и регистрационный номер	ФИО заявителя и его контактные данные	Краткое содержание (аннотация)	Исполнитель и его подпись
10 января			
С-1 Сайт Срок до 08 февраля 2015 года	Смирнов Семён Семёнович semen@mail.ru	Предложение о сотрудничестве по вопросу проведения конкурса	Иванов И.И.
11 января			
П-2 Письменное обращение Срок до 09 февраля	Петров Пётр Петрович, г. Ульяновск, ул. Северная, д. 5, тел. 84-44-15	Жалоба на директора школы в связи с незаконным увольнением	Кузьмин О.П.
12 января			
Ч-3 с личного приёма директора техникума срок до 10 февраля 2015 года	Чайников Илья Григорьевич Майнский р-н, с. Тимофеевка	Заявление Просит разъяснить порядок зачисления в техникум	Рыбникова Ж.В.

Приложение № 3
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

**Реквизиты
организации**

Иванову И.И.

**Гагушкина ул., д.5, кв.5,
г. Ульяновск,
432055**

	№	
На		о
№		т

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение в _____ по вопросу о (об) _____
сообщаем следующее.

1. Ответ заявителю должен быть последовательными в изложении, кратким, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам и быть написан простым, доступным языком.

2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков.

3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

4. Информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которого готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты.

5. В заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения, если оно требует дополнительного рассмотрения, следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя.

Должность руководителя

ФИО руководителя

ФИО исполнителя
ТЕЛЕФОН

Приложение № 4
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Наименование организации
Карточка личного приёма

Личный приём
Телефонная линия

Выездной личный приём

(нужное подчеркнуть)

Дата приёма _____

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего
личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его
органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия
представителя _____ (для _____ представителя)

Адрес: места регистрации _____ Телефон _____
места

жительства _____

Частота обращений: Первичное Повторное Многократное Вид обращения:

Предложение Заявление Жалоба

Льготы

Место работы _____

Сведения о доходе _____ (с согласия заявителя)

Состав семьи

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления,
правоохранительные органы, судебные
органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа
отказываюсь _____

С вышеизложенным согласен

(подпись)

ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по рассмотрению обращений граждан

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Комиссия по рассмотрению обращений граждан создается приказом Управления образования ежегодно и является органом оперативного контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.1. В состав Комиссии входят:

- Председатель Комиссии (Заместитель председателя Комиссии при отсутствии Председателя, избираемого из числа членов Комиссии);
- секретарь Комиссии,
- члены Комиссии (не менее 3-х человек).

II. ЗАДАЧИ КОМИССИИ

2.1. Рассмотрение писем и устных обращений граждан, в любой форме, требующих комиссионного решения при условии, что письменные или электронные обращения должны содержать изложение существа обращения, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обратившегося, его адрес, контактный телефон, дату и личную подпись.

III. ФУНКЦИИ КОМИССИИ

3.1. Рассмотрение жалоб и обращений граждан.

3.2. Информирование граждан о результатах рассмотрения жалоб и обращений в течении 10 дней.

3.3. Проведение анализа структуры жалоб 1 раз в квартал и подготовка справки начальнику Управления образования.

IV. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ

4.1. Заседания комиссии проводятся 1 раз в квартал.

4.2. Решение Комиссии считается правомочным, если в заседании Комиссии присутствовало более половины от общего числа членов комиссии, участвующих в голосовании.

4.3. Комиссия в целях реализации своих полномочий принимает решение, которое подписывается председателем (заместителем председателя) и присутствовавшими на заседании членами комиссии. Решение принимается простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. В случае равенства голосов голос председательствующего на заседании комиссии является решающим.

Решение комиссии должно быть изложено в письменной форме и мотивировано.

Решение комиссии включает в себя следующие обязательные положения:

- дата и место заседания комиссии;
- наименование и состав комиссии;
- краткое содержание рассматриваемых материалов;
- фамилия, имя, отчество и другие биографические данные лиц, в отношении которых рассматриваются материалы;
- сведения о явке участвующих в заседании лиц;
- объяснения участвующих в заседании лиц;
- содержание заявленных на заседании ходатайств и результаты их рассмотрения;
- принятое решение;
- порядок обжалования принятого решения.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМИССИИ

5.1. Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

5.2. 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.

**Состав комиссии по рассмотрению
обращений граждан**

Председатель комиссии Витковская Е.В.	-начальник Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Заместитель председателя комиссии Емельянова Е.Д.	- заместитель начальника Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Секретарь комиссии Мигулкина Т.А.	- инспектор приемной Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Члены комиссии (ответственные): Волокитина И.Н.	- консультант Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Мартьянова Т.А.	-главный специалист по юридическим вопросам Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Никифорова В.А.	- главный специалист по дошкольному образованию Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Бутракова Т.В.	- главный бухгалтер Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
Проворова Н.Е.	- главный специалист по воспитательной работе и дополнительному образованию Управления образования Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»

**График личного приема граждан Управления образования
Администрации муниципального образования «Сенгилеевский район»
на 2016 год**

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Дата личного приема	Часы приема	Место приема
Витковская Е.В.	-начальник	вторник, четверг	15.00-17.00	кабинет №1
Емельянова Е.Д.	- заместитель начальника	понедельник, среда	15.00-17.00	кабинет №3
Проворова Н.Е.	- главный специалист по воспитательной работе и дополнительному образованию	понедельник, среда	13.00-15.00	кабинет №3
Мартьянова Т.А.	-главный специалист по юридическим вопросам	вторник, пятница	9.00-11.00	кабинет №5
Никифорова В.А.	- главный специалист по дошкольному образованию	вторник, четверг	14.00-16.00	кабинет №3
Волокитина И.Н.	- консультант	вторник, пятница	15.00-17.00 13.00-15.00	кабинет №3
Бутракова Т.В.	- главный бухгалтер	понедельник, среда	14.00-15.00	кабинет №2

Справки по тел. 8(84233)2-15-57, приемная (Мигулкина Т.А. инспектор приемной).