

Чăваш Республикин
Улатăр муниципалитет
округĕн администрацийĕн
вĕренĕ пайĕ



Чувашская Республика
Отдел образования администрации
Алатырского муниципального
округа

ПРИКАЗ
10.07.2023 № 134

Улатăр хули

г. Алатырь

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
отделом образования
администрации Алатырского
муниципального округа Чувашской
Республики

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан отделом образования администрации Алатырского муниципального округа Чувашской Республики.
2. Разместить приказ на официальном сайте отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
3. Признать утратившим силу приказ управления образования от 29.12.2018г № 177 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан управлением образования администрации Алатырского района Чувашской Республики».
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела образования



А.С. Катаев

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан отделом образования администрации
Алатырского муниципального округа Чувашской Республики

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок рассмотрения обращений граждан отделом образования администрации Алатырского муниципального округа Чувашской Республики (далее – отдел образования).

1.2. Настоящий порядок направлен на реализацию прав граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в отдел образования, на которого возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Работа по организации рассмотрения обращений граждан в отделе образования осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и иными федеральными законами и нормативными правовыми актами, настоящим Порядком.

II. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в отел образования на основе качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращение).

2.2. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения отдела образования.

2.3. Личный прием граждан в отделе образования осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения.

2.4. Информация о порядке личного приема граждан (место, время приема, контактный телефон /факс, адрес электронной почты) размещается на официальном сайте отдела образования.

2.5. Личный прием граждан в отделе образования проводит начальник отдела образования. При временном отсутствии начальника отдела образования (отпуск, болезнь, командировка и др.) личный приём ведёт заместитель начальника отдела образования (приложение №1);

При необходимости к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные работники отела образования в установленном порядке.

2.6. Организация приема граждан в отделе образования возлагается на секретаря отдела образования.

2.7. Секретарь отдела образования:

-ведет журнал учета приема граждан (приложение №2);
-регистрирует почтовые письменные обращения граждан, в том числе, поступившие по электронной почте, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением;

-осуществляет контроль за сроком рассмотрения обращений;

-осуществляет доведение информации о месте, дате и времени личного приема до сведения граждан.

2.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9. Письменные и устные обращения граждан при личном приеме подлежат регистрации в журнале учета обращений граждан в отделе образования администрации Алатырского муниципального округа.

В случае если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции отдела образования, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее отделом образования был дан ответ по существу вопроса.

2.10. Если во время личного приема гражданина его вопрос не может быть решен, ему может быть предложено оставить заявление в письменной форме, которое подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

2.11. Личный прием граждан проводится по адресу: 429826, г. Алатырь, ул. Ленина, д.29.

2.12. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

III. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие почтовые письменные обращения граждан, в том числе по электронной почте, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в приемную отдела образования для регистрации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

3.2. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, если обращение не относится к ведению должностного лица отдела образования, на имя которого оно было адресовано, обращение в трёхдневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование и адрес отдела образования или должностного лица, которым оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), номер мобильного телефона, дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии), которые подлежат возвращению по результатам обращения.

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование и адрес отдела образования или должностного лица, которым оно адресовано, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, существо обращения, свою фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), номер мобильного телефона, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение. Ставит личную подпись и дату.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество 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.

3.4. Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлении, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

3.6. Обращение, поступившее в отдел образования в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости отдел образования или должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

3.7. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

3.8. Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

3.9. 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.), ответы, как правило, не даются.

3.10. В случае поступления в отдел образования или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных отдела образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.11. 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.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.2. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.3. Письменное обращение, поступившее в отдел образования, в администрацию Алатырского муниципального округа рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения.

4.4. В исключительных случаях начальник отдела образования, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Нарушение требований данного Порядка влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

5.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы главе Алатырского муниципального округа либо в судебном порядке.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
отделом образования
администрации
Алатырского
муниципального округа
Чувашской Республики

ГРАФИК
приема граждан по вопросам образовательной деятельности

Должность	Дни приема	Время приема	Телефон/факс
Начальник отдела образования администрации Алатырского муниципального округа	Понедельник	09.00 - 12.00	8(83531)20184
	Пятница	13.00 - 17.00	

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
отделом образования
администрации
Алатырского
муниципального округа
Чувашской Республики

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в отдел образования по вопросам
образовательной деятельности

ФИО граждан, адрес места жительства	Дата и время приема граждан	Существо вопроса	Результат приема