

Принято  
На общем собрании трудового  
коллектива

Протокол №6  
«26» декабря 20 16 г

Утверждаю

Е.И. Хрущ



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МКУ «ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ»**

2016 год

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МО «Алданский район», Уставом МКУ «Департамент образования» (далее по тексту «Учреждение») и регулирует порядок и сроки обращения граждан в Учреждение и к должностным лицам Учреждения.

1.2. В настоящем Положении отдельные термины и понятия имеют следующее значение:

- **обращение гражданина** - направленные в Учреждение или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных нормативно-правовых актов в отрасли образование, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению образовательной и социально-экономической сфер деятельности муниципального образования и общества;

- **заявление** - 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

## **2. Право граждан на обращение в Учреждение.**

2.1. Каждый гражданин имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения:

- к начальнику Учреждения;

- к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

2.2. Иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории МО «Алданский район», пользуются правом на обращения, определенным настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено федеральными законами или международными договорами Российской Федерации.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

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

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Учреждение в пределах своих полномочий обязано организовать работу таким образом, чтобы каждое обращение получило своевременный, объективный и мотивированный ответ, а также окончательное разрешение в том органе, к компетенции которого относится решение вопроса, в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.7. Гарантии права граждан на обращение устанавливаются законодательством Российской Федерации.

### **Статья 3. Сфера действия настоящего Положения.**

3.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами;

- обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами, законами РС(Я), муниципальными нормативно-правовыми актами.

### **4. Требования к письменному обращению.**

4.1. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать наименование и адрес Учреждения или должностного лица, которым направляется обращение, фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение существа предложения, заявления или жалобы, дату и личную подпись.

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

4.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается.

4.4. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### **5. Направление и регистрация письменного обращения.**

5.1. Письменное обращение подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или его должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая.

5.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.5. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.5.4. настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### **6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.**

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости Учреждение или должностное лицо, рассматривающие обращение, могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **7. Рассмотрение обращений граждан.**

7.1. Учреждение или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления, орган государственной власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение подписывается начальником Учреждения.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или с помощью факсимильной связи, а также с помощью других источников в соответствии с контактной информацией заявителя.

## **8. Оставление обращения без рассмотрения, прекращение переписки с гражданином**

8.1. Обращение гражданина остается без рассмотрения в случае:

- если в письменном обращении не указаны фамилия (имя, отчество) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом должностное лицо, которому адресовано данное обращение, вправе сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

– текст письменного обращения не поддается прочтению. При этом об оставлении заявления без рассмотрения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан с разглашением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.2. Переписка с гражданином может быть прекращена 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. В этом случае начальник Учреждения 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 Учреждение или одному и

тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, - 30 дней со дня его регистрации.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса дополнительной информации, начальник Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится по предварительной записи граждан уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **11. Неразглашение сведений, ставших известными Учреждению или должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан**

11.1. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работе или учебы.

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Учреждение и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **13. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.