



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
Юго-Западное управление**

**Распоряжение
г. Чапаевск**

от 10 мая 2010 года № 57 -од

**Об организации работы с обращениями граждан в Юго-Западном
управлении министерства образования и науки Самарской области**

В целях обеспечения эффективного использования требований
Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59 ФЗ
«О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»,

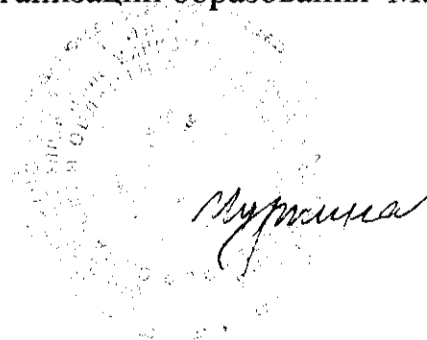
1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений
граждан в Юго-Западном управлении министерства образования и науки
Самарской области» (далее Положение).

2. Довести данный приказ до сотрудников Юго-Западного
управления МОиН СО.

3. Разместить текст Положения на сайте Юго-Западного
управления МОиН СО.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на
начальника отдела организации образования М.А.Кищаеву .

Руководитель
управления



А.В.Нуждин

Приложение
к распоряжению
ЮЗУ МОиН СО
от 10.05.10 г. № 10-од

**Положение
О порядке рассмотрения обращений граждан в Юго-Западном
управлении министерства образования и науки
Самарской области**

Раздел 1. Сфера применения настоящего Положения

1. Настоящее положение регулирует отношения, связанные с обращением граждан в Юго-Западное управление министерства образования и науки Самарской области (далее ЮЗУ МОиН СО).

**Раздел 2. Порядок оформления и направления письменных
обращений граждан**

1. В письменных обращениях граждан в обязательном порядке указывается:

- а) наименование и адрес ЮЗУ МОиН СО;
- б) фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или руководителя, которому направляется обращение;
- в) суть обращения, заявления или жалобы (с указанием обстоятельств, послуживших основанием для обращения);
- г) фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личная подпись и дата подачи обращения.

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

3. Обращения, поступившие в ЮЗУ МОиН СО, территориальным отделам по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Обращения, предложения и заявления направляются гражданами в ЮЗУ МОиН СО, территориальным отделам, их должностным лицам в

компетенцию которых входит рассмотрение и решение поставленных в обращении вопросов.

5. Жалоба на решение или действие (бездействие) работника, должностного лица или руководителя подается тому должностному лицу или руководителю, в подчинении которого они находятся.

6. Письменное обращение, поступившие в ЮЗУ МОиН СО, территориальным отделам, должностному лицу либо руководителю подлежит обязательной регистрации в день поступления в соответствии с инструкцией по делопроизводству ЮЗУ МОиН СО.

7. Устные обращения регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение № 1).

8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЮЗУ МОиН СО, территориальных отделов, их должностных лиц в пятидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение, поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, а на личном приеме дается разъяснение куда следует обратиться.

8. В случае необходимости ЮЗУ МОиН СО, территориальные отделы, их должностные лица могут запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в территориальные отделы, образовательные учреждения и организации и тем должностным лицам и руководителям, решения и действия (бездействие) которых обжалуется.

Раздел 3. Рассмотрение обращений

1. Обращения, поступившие в ЮЗУ МОиН СО, территориальным отделам, их должностным лицам подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с их компетенцией:

а) к компетенции ЮЗУ МОиН СО относятся рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан, если содержащиеся в них вопросы относятся к ведению ЮЗУ МОиН СО; принятие решений по первичным обращениям граждан, поступившим из иных органов государственной власти и местного самоуправления, рассмотрение и принятие решений по повторным обращениям граждан;

б) к компетенции территориальных отделов, их должностных лиц относится рассмотрение и принятие решений по первичным обращениям граждан подведомственной территории, также рассмотрение и подготовка ответа заявителю на обращения граждан подведомственной

территории, поступившие в ЮЗУ МОиН СО или иные органы государственной власти и органы местного самоуправления впервые.

2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место или с участием гражданина, направившего обращение.

3. ЮЗУ МОиН СО, их должностные лица, рассматривающие обращения обязаны:

а) всесторонне, объективно и своевременно рассматривать обращения граждан в порядке и сроки, установленные настоящим Положением;

б) в случае необходимости, обратиться к гражданину с просьбой о предоставлении дополнительных документов;

в) в случае необходимости или по просьбе гражданина осуществлять специальные проверки;

г) принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;

д) в установленные сроки направлять гражданам в письменной форме ответы по существу поставленных в обращении вопросов, сообщать о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, уведомлять о направлении обращения в другие государственные органы и органы местного самоуправления, или соответствующему должностному лицу в соответствии с его компетенцией. Ответы должны быть мотивированными и содержать ссылки на нормативные акты, на основании которых был дан ответ или принято решение;

е) осуществлять в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, систематически анализировать содержание поступивших обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранения причин, вызывающих нарушение прав, свобод и законных интересов граждан.

Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина и почтовый адрес для направления ответа, ответ не дается. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3. ЮЗУ МОиН СО, территориальные отделы, их должностные лица

при получении письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, тер.отделы, их должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу по ранее направленным обращениям, и при этом не содержащее новых обстоятельств и фактов, руководитель управления принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, уведомив гражданина о данном решении.

Раздел 5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

1. Обращения граждан, поступившие в ЮЗУ МОиН СО, территориальные отделы, их должностным лицам рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Срок рассмотрения обращений, заявлений граждан, требующих дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем или иным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

Раздел 6. Личный прием граждан.

1. Личный прием граждан в ЮЗУ МОиН СО, территориальных отделах осуществляют их руководители и должностные лица, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, а в случае необходимости организуют личный прием другими лицами.

2. График и время личного приема граждан в ЮЗУ МОиН СО, территориальных отделах утверждается руководителем Управления.

3. Прием граждан проводится в установленные дни и часы, в соответствии с утвержденным графиком.

4. Информация о времени и месте проведения личного приема, а

также о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте ЮЗУ МОиН СО.

5. Регистрация граждан, записавшихся на личный прием, ведется в журнале учета приема граждан по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению.

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 3) и регистрируется в журнале учёт устных обращений граждан (Приложение № 1), с согласия гражданина ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке.

7. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, утвержденном настоящим Положением. По требованию гражданина ему направляется письменный ответ.

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

Раздел 7. Обработка и хранение обращений граждан

1. Поступившие в ЮЗУ МОиН СО, территориальные отделы, их должностным лицам обращения граждан регистрируются в соответствии с инструкцией по делопроизводству ЮЗУ МОиН СО.

2. Первичные и повторные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по управлению и территориальным отделам, и хранятся в течение пяти лет.

3. Обращения граждан, поступившие без указания фамилий и адресов, подшиваются в отдельную папку и хранятся в течение 3-х лет.

Раздел 9. Ответственность за нарушение Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан»

За нарушение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ЮЗУ МОиН СО, территориальные отделы, их должностные лица и руководители несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.