

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА  
БУГУЛЬМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПРИКАЗ

г. Бугульма

№ 232/09

12.10.2020г.

Об утверждении ЛНА

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан", постановлением Кабинета Министров от 13.11.2006 N 537 "О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Постановлением Главы муниципального образования «Бугульминский муниципальный район» от 12.10.2020г. № 91 «Об утверждении Положения по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления Бугульминского муниципального района РТ», Положением об Управлении образованием Исполнительного комитета БМР РТ, в целях регулирования порядка организации работы по рассмотрению обращений и приема граждан в Управлении образованием Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района РТ.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в Управлении образованием Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района РТ
2. Делопроизводителю Даниловой Н.П. принять в работу Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в Управлении образованием Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района РТ.
3. Методисту по информационному обеспечению Хайрутдиновой З.З. разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в Управлении образованием Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района РТ на официальном сайте Управления.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник управления  
образованием



В.В. Кульбеда

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заместителя руководителя  
Исполнительного комитета БМР РТ –  
начальника управления образования  
Исполнительного комитета  
Бугульминского муниципального района  
Республики Татарстан



20 00 г. № 234/00

В.В. Кульбеда

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан,  
организации личного приема граждан  
в Управлении образованием Исполнительного комитета  
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в Управлении образованием Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района РТ (далее по тексту – Управление образованием) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее по тексту - Закон), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан", постановлением Кабинета Министров от 13.11.2006 N 537 "О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях регулирования порядка организации работы по рассмотрению обращений и приема граждан в Управлении образованием.

1.2. Письменные обращения граждан поступают в Управление образованием в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. Граждане вправе обращаться в Управление образованием на государственных языках Республики Татарстан. Ответы предоставляются на языке обращения.

1.4. Рассмотрение обращений Управлением образования осуществляется по вопросам, в пределах компетенции Управления образованием.

## **2. Прием, регистрация и учет обращений граждан.**

2.1. В первоначальной обработке поступивших писем граждан проверяется правильность и целостность вложений.

2.2. Все конверты, направленные гражданами в адрес Управления образованием, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения либо обнаружения недостатка упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образованием. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.4. На первой странице обращения (письмо, жалоба) ставится регистрационный штамп с указанием очередного порядкового номера в пределах календарного года и дата поступления. К повторным обращениям граждан по одному и тому же вопросу приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

2.5. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в качестве автора указывается отметка "анонимное". После рассмотрения анонимного обращения оно передается в секретариат Управления образованием для подшивки в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный (муниципальный) орган в соответствии с их компетенцией.

2.6. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Работа с обращениями, поступившими через Интернет, ведется так же, как с письменным обращением.

### **3. Рассмотрение обращений граждан.**

3.1. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- ✓ о принятии обращения к рассмотрению;
- ✓ о передаче обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- ✓ о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- ✓ о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу в случаях повторного обращения (п.5 ст.11 Закона).

3.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (часть 1 статьи 11 Закона).

3.3. В случае необходимости, Управление образованием, ответственные должностные лица могут обеспечить рассмотрение поступившего обращения, принятого, как в письменной, электронной форме с выездом на место нахождения образовательного учреждения.

3.4. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления образованием, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение, а также направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

3.5. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет

определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, организаций, должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, организации или соответствующим должностным лицам. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или иному должностному лицу Управление образованием может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы, касающиеся рассмотрения письменного обращения.

3.9. В случае поступления в Управление образованием письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Бугульминского муниципального района 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.

3.10. Письменное обращение, поступившее в управление образованием по поставленным вопросам, входящим в компетенцию Управления образованием, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", заместитель руководителя Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района – начальник Управления образованием, 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.

#### **4. Подготовка и направление ответов на обращения граждан.**

4.1. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, Управление образованием проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, при необходимости лично встречается с заявителем(ями) (не более 2 человек). Ответ заявителю готовится исполнителем на основании информации по результатам проведенной

проверки и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

4.2. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

4.3. Текст ответа составляется в официальном стиле, должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4.4. Ответ автору письма готовится на бланке установленного образца, в котором необходимо сослаться на номер и дату письма, указать, от кого оно получено и по какому вопросу, дать исчерпывающий ответ на доставленные вопросы и сообщить о принятых мерах (если отдельные приведенные в письме факты не подтвердились, то следует указать на это).

4.5. Ответы от руководителей образовательных организаций на запросы Управления образованием по поступившим обращениям граждан должны быть подписаны их руководителем (директором, заведующей).

4.6. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты либо адрес личного кабинета на Едином портале. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них только в том случае, если обратившимися (подписавшимися) лицами в обращении указаны почтовые адреса, адреса электронной почты либо адресам личных кабинетов на Едином портале.

4.7. Данные заявителю ответы, содержащие намерения осуществить для заявителя какие-либо действия, остаются на контроле в соответствующем подразделении Управления образованием, муниципального бюджетного учреждения образования Бугульминского муниципального района РТ, образовательной организации, а также в секретариате Управления образованием, делопроизводителя, ответственного по работе с обращениями граждан и снимаются с контроля после по завершении осуществления ранее указанных действий.

4.8. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. Ответы заявителям после регистрации направляются по почте (или электронной почте) либо выдаются на руки заявителям под роспись.

4.10. Ответ на обращение, поступившее в Управление образованием в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

## **5. Проведение личного приема граждан в Управлении образованием.**

5.1. Личный прием граждан проводится заместителем руководителя Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района – начальником Управления образованием, заместителем начальника Управления образованием или другим уполномоченным лицом.

При организации личного приема граждан в Управлении образованием учитываются требования к порядку личного приема граждан, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

5.2. Организацию личного приема граждан в Управлении образованием обеспечивает делопроизводитель. Делопроизводитель, секретарь, осуществляющий запись на личный прием, заполняют карточку личного приема и уведомляют в течение 3 рабочих дней о записи гражданина на личный прием. Запись на личный прием производится в рабочее время на основании устного (по телефону) или письменного обращения гражданина о личном приеме. Дата личного приема назначается с учетом графика личного приема граждан. Дата личного приема может быть перенесена, но не позднее чем на 10 рабочих дней от даты, установленной графиком личного приема граждан, о чем гражданин уведомляется не позднее одного рабочего дня до даты личного приема.

5.2.1. Гражданин при записи на личный прием в обязательном порядке указывает свои контактные данные: телефон, адрес электронной почты или почтовый адрес, а также суть обращения.

5.2.2. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием, а также приостановления личного приема граждан по следующим основаниям:

- ✓ решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию деятельности Управления образованием;
- ✓ по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные письменные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для проведения личного приема;
- ✓ гражданин обжалует судебное решение;
- ✓ у гражданина отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- ✓ поведение гражданина является агрессивным, небезопасным для окружения;
- ✓ гражданин без информирования лица, осуществляющего прием, ведет аудио-видеопроколирование личного приема;
- ✓ гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности.

5.3. Личный прием граждан, проводимый заместителем руководителя Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района – начальником Управления образованием, заместителем начальника Управления образованием проводится по предварительной записи согласно установленному графику.

5.4. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, телефонах для предварительной записи размещается на официальном сайте, стенде Управления образованием.

5.5. Точная дата и время приема предварительно сообщается заявителю по телефону (при условии его работоспособности).

5.6. При личном приеме, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ, гражданину в приеме отказывается.

5.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан.

5.8. Заместитель руководителя Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района – начальник Управления образованием, заместитель начальника Управления образованием, во время приема, внимательно слушают гражданина и тщательно разбирается по существу вопросов обращения. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. Уполномоченные лица, проводящие личный прием, дают разъяснения, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться в случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

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

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (ч. 6



ст. 13 Закона).

5.11. Участие в рамках одного личного приема группы граждан не допускается, за исключением случаев, когда заявителем выступают члены одной семьи, работники одного образовательного учреждения, но не более 2 человек.

5.12. Уведомление об отказе в записи на личный прием с указанием причины отказа направляется гражданину в той же форме, в которой он обратился в Управление образованием.

5.13. Лицам, осуществляющим прием граждан, гражданам, обратившимся на прием, перед началом проведения личного приема, следует:

- ✓ представиться;
- ✓ проинформировать о намерении о ведении видения аудио-видеопотоколирования личного приема;
- ✓ ознакомиться с документом, удостоверяющим личность гражданина, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" путем сверки данных с карточкой личного приема.

5.14. Во время проведения личного приема граждан уполномоченные лица, осуществляющие прием дают гражданину мотивированные ответы на поставленные гражданином вопросы в соответствии с их компетенцией.

5.15. По окончании личного приема делопроизводитель, секретарь вносит в карточку личного приема:

- ✓ дату и время личного приема;
- ✓ номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес гражданина;
- ✓ содержание устного обращения;
- ✓ Ф.И.О. и должность лица, проводившего личный прием;
- ✓ делает отметку о согласии на устный ответ по обращению;
- ✓ содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного гражданину.

5.16. Делопроизводитель, секретарь регистрирует карточку личного приема с подписью уполномоченного лица, проводившего личный прием, в системе электронного документооборота Управления образованием.

5.17. 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, о чем делопроизводителем, секретарем делается запись в карточке личного приема гражданина. В случае необходимости предоставления ответа гражданину в письменной форме по итогам проведения личного приема делопроизводитель, секретарь разъясняет гражданину порядок направления ответа на обращение. Согласие гражданина на устный ответ подтверждается собственноручной подписью. В остальных

случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.18. На личном приеме граждан, проводимым в Управлении образованием вправе присутствовать иные должностные лица, в компетенцию которых входят вопросы обращения гражданина. Управление образованием имеет право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы МСУ, предприятия, организация и учреждения, руководители и сотрудники которых обязаны:

- ✓ представлять необходимые справочные и информационные материалы;
- ✓ обеспечивать квалифицированными консультациями;
- ✓ направлять уполномоченных лиц для принятия участия в приеме.