


<p>Рассмотрено на Совете по образованию протокол от «19» <i>ноября</i> 20 <i>18</i> года <i>н.д.</i></p>	<p>Утверждено и введено в действие приказом заместителя руководителя Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района по образованию – начальником Управления образования «18» <i>ноября</i> 20 <i>18</i> г. № <i>1379</i></p> <p> О.В.Купцова</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в МКУ «Управление образования Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района» Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в МКУ «Управление образования Исполнительного комитета» Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее – Управление образования) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (по средством электронной почты или иным способом) или в форме устного личного обращения в учреждение.

1.2. В управлении образования рассматриваются письменные и устные обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления образования.

1.3. Организация личного приема граждан в Управлении образования, а также централизованный учет и регистрация поступивших в Управление образования письменных обращений осуществляется секретарем Управления образования.

1.4. Порядок рассмотрения обращения граждан, а также предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается законодательством Российской Федерации.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Поступившие в Управление образования письменные обращения проходят регистрацию в установленный законодательством срок и направляются начальнику Управления образования.

2.2. Начальник Управления образования рассматривает обращение и направляет его должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения.

2.3. Должностное лицо, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях Управления образования;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- направляет проект ответа на согласование или на подпись начальнику Управления образования.

2.4. Начальник Управления образования или уполномоченное должностное лицо подписывает ответ на обращение.

2.5. Секретарь Управления образования регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан осуществляется в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере образования.

2.7. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации заявления; при этом в производство подшиваются копии обращения и прилагаемых к нему документов.

2.8. Проект ответа готовится должностным лицом в двух экземплярах, один из которых после подписания направляется заявителю.

2.9. Ответственных за полноту и своевременность рассмотрения письменных обращений несет начальник Управления образования.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан проводится начальником Управления образования каждый вторник с 14 до 17 часов.

3.2. Запись и учет приема граждан ведется секретарем Управления образования при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. До начала личного приема оформляется и вручается гражданину карточка по установленной форме, с которой он проходит на прием.

3.5. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. Начальник Управления образования, в пределах своей компетенции принимает одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

3.6. В случае, если во время приема гражданина незамедлительное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения.

3.7. Карточки личного приема граждан, проводимого в Управлении образования передаются для учета секретарю Управления образования. Информация о результатах рассмотрения устных обращений вносится в информационную базу по учету личных обращений граждан: не позднее трех дней после проведения личного приема.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения граждан рассматриваются в Управлении образования в установленные законодательством сроки.

4.2. При продлении срока рассмотрения обращения, в случаях предусмотренных законодательством, должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю, готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения и направляет на подпись начальнику Управления образования.

4.3. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителем начальника Управления образования.

4.4. Контроль за соблюдением сроков обращений граждан, а также сроков переадресации, осуществляется секретарем Управления образования.