

**КОМИТЕТ АДМИНИСТРАЦИИ г. СЛАВГОРОДА АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО  
ОБРАЗОВАНИЮ**

**П Р И К А З**

27 ноября 2013г.

№ 415

Об утверждении Положения об организации  
личного приема граждан, порядка рассмотрения  
и ведения делопроизводства по обращениям  
граждан в Комитете администрации г. Славгорода  
Алтайского края по образованию

В соответствии со ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить и ввести в действие Положение об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в Комитете администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию (Приложение 1).

2. Назначить ответственным за организацию личного приема граждан заведующего машинописным бюро Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию.

3. Специалисту по информатизации разместить настоящий приказ на официальном сайте Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



Л.В. Подгора

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в Комитете администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию

Настоящее Положение об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в Комитете администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 131 от 06.10.03 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направлено на реализацию прав граждан на обращение в Комитет администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию.

### 1. Общие положения.

1.1. Каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Комитет администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию (далее по тексту – Комитет по образованию) и к его должностным лицам.

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. При рассмотрении обращения Комитетом по образованию не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления г. Славгорода Алтайского края или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 2. Пределы действия настоящего Положения

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

-обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

-обращения, которые рассматриваются в порядке уголовного, гражданского и арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

-обращений, в порядке реализации прав граждан на правотворческую инициативу и проведение публичных слушаний проектов муниципальных правовых актов по инициативе населения, а также в иных случаях, если федеральными законами, законами Алтайского края, муниципальными правовыми актами предусмотрен специальный порядок рассмотрения обращений граждан.

### 3.Формы обращений

3.1. ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА - направленные в Комитет по образованию или должностному лицу Комитета по образованию письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Комитет администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию.

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - рекомендация гражданина, касающаяся деятельности Комитета по образованию, развитию и улучшению общественных отношений в сфере образования;

**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 Комитета по образованию и должностных лиц Комитета по образованию, подведомственных Комитету по образованию образовательных организаций, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**ЖАЛОБА** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

**ХОДАТАЙСТВО** - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Положением о Комитете по образованию и настоящим Положением.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, контактные телефоны, изложение существа предложения, заявления или жалобы, дату и личную подпись.

3.3. Устные обращения к председателю Комитета по образованию поступают от граждан, во время личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Обращение, поступившее в Комитет по образованию или должностному лицу Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

#### 4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Поступившие в Комитет по образованию письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в журнале регистрации обращений (писем, заявлений, жалоб и др.) граждан.

4.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в «Журнале регистрации приема граждан председателем Комитета по образованию по личным вопросам».

4.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

4.4. После регистрации обращения передаются председателю Комитета по образованию для дачи указаний по исполнению. Указания по исполнению обращений даются председателем Комитета по образованию в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.5. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.6. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, заявителю разъяснено или с заявителем проведена беседа). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.7. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения исполнитель обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направленного в адрес Комитета по образованию обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении в контрольной карточке, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить на почту.

4.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

4.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета по образованию 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 Комитет по образованию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## 5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения граждан, поступившие в Комитет по образованию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть в порядке исключения продлены председателем Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

## 6. Организация личного приема граждан.

6.1. Прием граждан в Комитете по образованию ведут: председатель Комитета администрации по образованию, специалисты по курируемым вопросам.

6.2. Прием проводится в установленные и доведенные до сведения граждан через официальный сайт Комитета по образованию в сети Интернет дни и часы приема.

6.3. Запись на прием к председателю Комитета по образованию осуществляется через приемную ежедневно с 8.00.ч. до 17.00.ч. (кроме выходных и праздничных дней), а также через официальный сайт Комитета по образованию в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

6.4. 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 делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

6.8. Поручения по личному приему в виде ксерокопии карточки личного приема с указанием контроля передаются исполнителям для принятия мер по решению вопроса.

## 7. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан.

7.1. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на исполнителей, которые обязаны обеспечить своевременное, правильное полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

7.2. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.

7.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает председатель Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию.

## 8. Заключительные положения

8.1. Решение по обращению граждан должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения; порядок обжалования принятого решения.

8.2. Гражданин, не согласный с решением, принятым по его обращению (предложению, заявлению, жалобе) имеет право обжаловать решение Комитета администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию в порядке гражданского судопроизводства.

8.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Комитетом администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.4. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Комитетом администрации г. Славгорода Алтайского края по образованию, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.