

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШИМАНОВСКОГО РАЙОНА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ И РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ
АДМИНИСТРАЦИИ ШИМАНОВСКОГО РАЙОНА»**

ПРИКАЗ

23.01.2017

№ 30/1

г. Шимановск

**Об утверждении Положения об организации
личного приема граждан в МУ «Управление по образованию
и работе с молодежью администрации Шимановского района»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района» в соответствии с Приложением.
2. Признать утратившими силу Положение об организации личного приема граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района» утвержденное начальником МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района» от 12.01.2009.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



Е.Г. Баранова

Приложение

приказом начальника
МУ «Управление по
образованию и работе с
молодежью администрации
Шимановского района»
от 23.01.2017 № 30/1

ПОЛОЖЕНИЕ об организации личного приёма граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района»

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района» (далее – Управление образования) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управление образования, проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

1.3. Прием граждан в Управлении образования проводят: начальник Управления образования (далее – руководитель), заместитель начальника согласно графику (приложение № 1) и уполномоченные должностные лица.

1.4. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Управления образования.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Управлении образования осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.

2.2. Руководитель проводит прием граждан в служебном кабинете, либо в специально отведенном помещении – приемной Управления образования,

расположенной по адресу: г. Шимановск, ул. Красноармейская д. 27, (далее – приемная Управления образования).

2.3. По решению руководителя, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные специалисты Управления образования.

2.4. Запись граждан на прием к руководителю Управления образования осуществляется специалистом 2 категории отдела информационно-аналитической работы (далее – специалист отдела).

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

2.6. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования.

2.7. Заявления граждан о приеме рассматриваются в соответствии следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Управления образования;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме руководителем с обязательным разъяснением причины отказа.

Если интересующий гражданина вопрос находится в компетенцию Управления образования, должностное лицо, осуществляющее прием, разъясняет гражданину его права и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

2.8. При осуществлении записи на прием к руководителю специалист отдела осуществляет регистрацию устного обращения гражданина в Журнале учета граждан, обратившихся в Управление образования (далее – Журнал), согласно форме (приложение № 2) к настоящему Положению.

2.9. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке личного приема граждан (приложение № 3) и в дальнейшем заносится в Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в информационно-аналитическом отделе и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу специалистами Управления образования в соответствии с их компетенцией.

2.11. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин будет дополнительно уведомлен о дате его приема руководителем. Срок проверки не должен превышать 7 календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен с разрешения руководителя.

2.12. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

2.13. Сведения о произведенной записи на личный прием, специалист отдела, служебной запиской с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу направляет руководителю для определения даты проведения личного приема.

2.14. При определении даты приема руководитель в случае необходимости даёт поручения должностным лицам соответствующих отделов Управления образования о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан определяется лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и доводится до сведения специалиста отдела в срок не более 7 дней. Специалист отдела оперативно доводит данную информацию до сведения граждан по контактными каналам связи.

2.15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3. Порядок рассмотрения обращения

3.1. Обращение, поступившее в Управление образования, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Управление образования может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.3. Управление образования:

3.3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

3.3.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3.3.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Управлением образования, рассматривающим обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5. Ответ на обращение подписывается начальником МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района».

3.6. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования, в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

3.8. Управление образования 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.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению в Управлении образования, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. 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, руководитель Управления образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление образования.

3.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.14. Управление образования осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.15. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Управлением образования при рассмотрении обращения, по решению суда.

3.16. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Управлением образования, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение № 1
к Положению об организации личного приема граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района»

**График приема граждан начальником и заместителем начальника
МУ «Управление по образованию и работе с молодежью
администрации Шимановского района»**

ФИО	Должность	Место приёма	Лицо, ответственное за организацию приёма, контактный телефон
Баранова Елена Геннадьевна	Начальник Управления	каждый вторник с 14 ⁰⁰ до 16 ⁰⁰	Кичемайкина Екатерина Александровна специалист II категории ежедневно 8(416-51)2-25-10
Краянова Людмила Кузьминична	Заместитель начальника Управления	каждый четверг с 14 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰	

Приложение № 2
к Положению об организации личного приема граждан в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района»

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в МУ «Управление по образованию и работе с молодежью администрации Шимановского района»

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>

Приложение № 3
к Положению об организации личного
приема граждан в МУ «Управление
по образованию и работе с молодежью
администрации Шимановского района»

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «___» _____ 201__ г.

№ _____

Вел беседу: _____

Ф.И.О. автора _____

Адрес автора _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: да/нет

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Направлено _____