



Местная администрация
городского округа Баксан
Кабардино-Балкарской Республики
Муниципальное казенное учреждение
«Департамент образования
г.о. Баксан» (ДО)

Къэбэрдей-Балъкъэр Республикэм
щыщ Бахъсэн кувейм и щыппӕ
администрацӕ
Муниципальнӕ казенӕ Іуэхущӕпӕ
«Бахъсэн кувейм щӕныгъӕ Іуэхухэмкӕ
и Департамент»

Къабарты-Малкъар Республиканы
Бахсан шахар округуну жер-жерли
администрациясыны къырал
учреждениясы
«Бахсан шахар округну билим
бериу Департаменти»

ПРИКАЗ

« 04 » 07 2023 г.

№ 77

г. Баксан

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в МКУ «Департамент образования г.о.Баксан»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в МКУ «Департамент образования г.о.Баксан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан в МКУ «Департамент образования г.о. Баксан» (Приложение 1).
2. Возложить ответственность за организацию приема граждан и учет обращений в МКУ «Департамент образования г.о.Баксан» на заместителя начальника Департамента образования Кодзокову И.А.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



М.М.Буранова

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в МКУ «Департамент образования городского округа Баксан»

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует процедуру приема, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации в МКУ «Департамент образования г.о. Баксан» (далее — Департамент образования).

В Порядке используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Департамент образования или должностному лицу Департамента образования в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Департамент образования;

предложение - рекомендация гражданина по улучшению деятельности Департамента образования, образовательных учреждений г.о. Баксан;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

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

2. Право граждан на обращение

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Департамент образования.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Департаментом образования или должностным лицом 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.

4. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Департамента образования, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в Департамент образования или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Прием и первичная обработка обращений

Обращения граждан в адрес Департамента образования направляются в любой форме: в письменной, в форме электронного документа, в устной форме.

Обращения граждан, направленные в адрес Департамента образования принимаются:

- в письменной форме по адресу: 361535, городской округ Баксан, пр. Ленина, 21, кабинет 404, в том числе с помощью тел./факс: 8 (866-34) 4-20-83
- в форме электронного документа - через раздел «Обращения, заявления в ДО» официального сайта Департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://baksan.do.am/> и по адресу электронной почты dobaksan@mail.ru;
- в устной форме в ходе личного приема начальником Департамента образования или заместителем начальника Департамента образования.

Обращения граждан, направленные в адрес Департамента образования подлежат регистрации и постановке на контроль в соответствии с настоящим

Положением, Инструкцией по делопроизводству.

Письменные обращения и обращения, поступившие в электронной форме, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале учета. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина.

Специалист Департамента образования, осуществляющий регистрацию обращений, ставит на контроль поступившее обращение и контролирует своевременное исполнение.

6. Рассмотрение обращений

Зарегистрированные обращения в тот же день передаются на рассмотрение начальнику Департамента образования в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

Рассмотренные начальником Департамента образования обращения поступают специалисту Департамента образования, осуществляющему регистрацию обращений, для отметки на бланке резолюции исполнителей, сроков рассмотрения обращений и передачи обращений исполнителям.

Ответственный исполнитель, соисполнитель вправе передать обращение на рассмотрение в подведомственное образовательное учреждение.

Жалоба не может быть направлена на рассмотрение в подведомственное учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращения рассматриваются в Департаменте образования в соответствии с его компетенцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента образования, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте настоящего Положения.

В случае если в соответствии с пунктом настоящего Положения невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (в случаях, если заявителем является объединение граждан, в том числе юридическое лицо, государственный орган, орган местного самоуправления, должностные лица - наименование заявителя) или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ

на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в подведомственное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование) или почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в подведомственное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если в письменном обращении заявителя 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, ответственный исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Департамента образования. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменной форме.

При рассмотрении обращения заявитель имеет права, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответы на обращения граждан подписывает лично начальник Департамента образования либо замещающее его должностное лицо.

Обращение считается рассмотренным по существу, если заявителю направлен исчерпывающий ответ, включающий информацию по всем поставленным в обращении вопросам, и по обращению приняты необходимые меры в пределах компетенции Департамента образования.

Направление ответа на обращение осуществляется после его подписания в соответствии с указанным заявителем способом направления ответа:

- в письменной форме по почтовому адресу;
- в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Датой исполнения обращения считается дата отправки либо выдачи на руки адресату окончательного ответа, разъяснения, уведомления, сообщения.

Обязанность по отправке (выдаче на руки) ответов, уведомлений, сообщений, разъяснений по обращениям возлагается на исполнителя или на должностное лицо, занимающееся отправкой корреспонденции в Департаменте образования.

Ответ на обращение, поступившее 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.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации

письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления в другой орган местного самоуправления, государственный орган, должностному лицу запроса о представлении документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней.

8. Личный прием

Запись граждан на личный прием к начальнику Департамента образования, заместителю начальника Департамента образования осуществляется в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: в письменной форме по адресу: 361535, городской округ Баксан, пр. Ленина, 21, кабинет 404, в том числе с помощью тел./факс: 8 (866-34) 4-20-83

Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- контактный телефон;
- суть обращения гражданина.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и (в случае обращения гражданина от имени объединения граждан, в том числе юридического лица) документ, подтверждающий полномочия на представление интересов.

Должностное лицо, ответственное за организацию приема, вносит в карточку личного приема содержание устного обращения, поручений должностных лиц, проводящих прием, связанных с рассмотрением обращения. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Информация о данных заявителю разъяснениях либо отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в соответствии с пунктами настоящего Положения также подлежит внесению в карточку личного приема.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием

в первоочередном порядке.

9. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.