



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТИМАШЕВСКИЙ РАЙОН**

ПРИКАЗ

от 30.12.2021

№ 1039

город Тимашевск

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
и организации личного приема граждан в управлении образования
администрации муниципального образования Тимашевский район**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения конституционного права граждан на обращения **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в управлении образования администрации муниципального образования Тимашевский район согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственными по работе с обращениями граждан (организаций) заместителя начальника управления образования Жижину А.В.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Начальник управления образования



С.В. Проценко

Приложение
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Тимашевский район
от _____ № _____

Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в управлении образования администрации муниципального образования Тимашевский район

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в управлении образования администрации муниципального образования Тимашевский район (далее Положение) разработано в целях повышения качества работы управления образования администрации муниципального образования Тимашевский район (далее - управление образования) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан начальником, заместителем начальника и специалистами управления образования и призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к должностным лицам управления образования с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Правовую основу настоящего Положения составляют: Конституция РФ, Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положение об управлении образования администрации муниципального образования Тимашевский район и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

1.3. В управлении образования в соответствии с законодательством рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.4. Основными принципами организации деятельности по работе с обращениями граждан в управлении образования являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1) письменное обращение гражданина (граждан) - направленное в управление образования, в письменной форме - предложение, заявление или жалоба:

а) предложение рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности управления образования;

б) 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

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

2) устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

а) во время проведения личного приема граждан должностным лицом управления образования;

б) поступившее по телефонным линиям.

3) электронное обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, официальный сайт и пр.);

4) коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);

5) первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу, данному должностному лицу управления образования впервые;

6) вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу управления образования, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

8) неоднократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу;

9) личный прием граждан - прием граждан должностными лицами управления образования по предварительной записи или без предварительной записи;

10) письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме, в электронной форме.

1.6. Почтовый адрес управления образования для направления письменных обращений граждан: 352700, Краснодарский край, г. Тимашевск, ул. Ленина, 154.

1.7. E-mail адрес управления образования – uotimash@mail.ru.

1.8. Телефон (факс) управления образования для приема письменных обращений граждан: 8 (861-30) 4-13-09.

1.9. Контактный телефон по вопросам организации личного приема граждан: 8 (861-30) 4-13-09.

1.10. Контактные телефоны должностных лиц управления образования осуществляющих личный прием граждан:

1) начальник управления образования - 8 (861-30) 5-10-88.

2) заместитель начальника управления образования - 8 (861-30) 4-92-75;

1.11. Режим работы управления образования:
понедельник - пятница - 9:00 - 18:00; перерыв на обед - 13:00 - 14:00; суббота, воскресенье - выходные дни.

1.12. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, поступившие в управление образования.

1.13. Должностное лицо управления образования, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения.

1.14. В интересах защиты прав граждан и должностных лиц управления образования в процессе личного приема может производиться аудио - и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

1.15. Организация работы с обращениями граждан в управлении образования возложена на заместителей начальника управления образования.

1.16. Рассмотрение обращений и личный прием граждан в управлении образования осуществляется бесплатно.

2. Прием, регистрация и рассмотрение поступающих обращений

2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

1) через почтовое отделение;

2) нарочными, курьерами;

3) непосредственно от гражданина или его законного представителя;

4) с использованием факсимильной связи;

5) с использованием электронной почты.

2.2. Прием письменных обращений граждан осуществляет секретарь в день поступления обращения.

Секретарь:

