

Муниципальное казенное учреждение  
Управление образования администрации Калтанского городского округа

ПРИКАЗ

от 01.08.2023

№ 657

Об утверждении  
Положения о порядке организации  
рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» и в связи с кадровыми изменениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан и.о. заместителя начальника Лунцову Ольгу Васильевну, контактный телефон: 8-384-72-3-36-56, адрес электронной почты: mciu@mail.ru.
3. Утвердить график личного приема граждан должностными лицами МКУ УО согласно приложению 2 к настоящему приказу.
4. Разместить настоящий приказ на сайте МКУ УО.
5. Ознакомить с настоящим приказом работников МКУ УО.
6. Работникам МКУ УО осуществлять рассмотрение обращений граждан в соответствии с Положением о порядке организации рассмотрения обращений граждан.
7. Считать утратившим силу приказ МКУ УО от 31.03.2020 № 302 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан».
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Н. В. Плюснина

**Положение  
о порядке организации рассмотрения  
обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в МКУ УО, который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением работниками МКУ УО обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в МКУ УО осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», настоящим Положением.

1.3. Работниками МКУ УО в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в МКУ УО в письменной форме, в форме электронного документа, устные обращения во время личного приема граждан (далее – обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются предложения, заявления или жалобы гражданина, направленные посредством сервиса «Электронное обращение» официального сайта МКУ УО и на официальный адрес электронной почты МКУ УО [muuo@mail.ru](mailto:muuo@mail.ru).

1.5. Регистрацию и контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет главный специалист приемной МКУ УО.

1.6. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений осуществляет сектор мониторинга МКУ УО.

1.7. Информационно-консультативное обеспечение рассмотрения обращений осуществляет заместитель начальника МКУ УО.

1.8. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на начальника МКУ УО и должностных лиц МКУ УО.

**2. Регистрация и рассмотрение обращений**

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех

дней с момента его поступления в МКУ УО.

2.2. После регистрации обращение передается на ознакомление начальнику МКУ УО.

2.3. Начальник МКУ УО принимает решение о передаче обращения на рассмотрение конкретному должностному лицу МКУ УО.

2.4. Должностное лицо, которому передано на рассмотрение обращение, осуществляет его регистрацию в Журнале регистрации обращений, и в дальнейшем проводит процедуру рассмотрения самостоятельно.

2.5. Все входящие и исходящие документы, относящиеся к процедуре рассмотрения обращения, подлежат обязательному согласованию с начальником МКУ УО и регистрации.

2.6. Исходящие документы подписываются начальником МКУ УО.

2.7. Сведения о результатах рассмотрения обращения вносятся в Журнал регистрации обращений.

2.8. Сведения об обращениях вносятся в электронную базу данных, информационно-техническое сопровождение которой осуществляет сектор мониторинга МКУ УО.

### **3. Организация работы по личному приему граждан**

3.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в образовательные организации) проводится начальником МКУ УО, а также уполномоченными на то лицами.

3.2. Информация об установленных днях, часах, месте личного приема доводится до сведения граждан.

3.3. Личный прием граждан в МКУ УО осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым начальником МКУ УО.

3.3. По решению начальника МКУ УО в личном приеме граждан могут участвовать должностные лица МКУ УО.

3.4. В случае отсутствия в день личного приема граждан начальника МКУ УО прием заявителей осуществляет уполномоченное на то лицо.

3.5. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема гражданина, заносится в Журнал регистрации обращений.

3.6. Также в Журнал регистрации обращений заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

### **4. Аналитическая и информационно-справочная работа**

4.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в МКУ УО систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

4.2. Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений заявителей размещается на официальном сайте МКУ УО.

4.3. Должностные лица МКУ УО представляют заявителям справки, связанные с рассмотрением их обращений.

## **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют в пределах своей компетенции должностные лица МКУ УО, рассматривающие обращения, начальник МКУ УО, должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, назначаемое приказом начальника МКУ УО.

5.2. Контроль осуществляется посредством анализа содержания входящих и исходящих документов и материалов, проверки соблюдения установленных сроков их направления.

**График  
личного приема граждан  
должностными лицами МКУ УО**

ФИО должностного лица	Должность	Дни приема	Время приема
Плюснина Наталья Владимировна	начальник	вторник	09:00-12:00
Лунцова Ольга Васильевна	и.о. заместителя начальника	среда	13:00-17:00
		пятница	09:00-12:00