

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КОРТКЕРОССКИЙ»**

ПРИКАЗ

11 января 2016 года

№ ОД-03/110116

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием администрации
муниципального района «Корткеросский»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

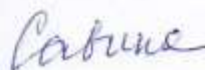
1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образованием администрации муниципального района «Корткеросский», согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям образовательных организаций, разработать и утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, на основании настоящего приказа.

3. Начальникам структурных подразделений Управления образованием - Шрамм А.С., Пашниной И.И., Поповой Т.Г. довести до сведения работников настоящий приказ и руководствоваться Порядком рассмотрения обращений граждан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образованием



Ю.А. Савина

Приложение
к приказу Управления
образованием администрации
муниципального района
«Корткеросский»
от «11» января 2016 г.
№ ОД-03/110116

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших в
Управление образованием администрации
муниципального района «Корткеросский»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в Управление образованием администрации муниципального района «Корткеросский» (далее – Управление образованием) определяет порядок рассмотрения должностными лицами Управления образованием обращений граждан (далее – обращения), проведения личного приема граждан начальником Управления образованием, заместителями начальника Управления образованием, ведения устных консультаций с гражданами, обратившимися в Управление образованием в устной форме. Положения Порядка распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.2. С обращениями могут выступать физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Место нахождения Управления образованием: 168020, Республика Коми, Корткеросский район, с. Корткерос, ул. Советская, д. 225.

Телефон приемной Управления образованием: 8(82136) 9-26-42, факс: 8(82136) 9-26-32.

Адрес электронной почты Управления образованием: uokortkeros@mail.ru.

Официальный сайт Управления образованием в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://kortobrazovanie.ucoz.ru/> (далее – официальный сайт Управления образованием).

График работы Управления образованием:
понедельник-четверг – 8.45 – 17.00;
пятница - 8.45 – 16.45;
перерыв на обед – 13.00 – 14.00

суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием граждан по личным вопросам осуществляется начальником Управления образованием еженедельно по вторникам с 15.00 по 17.00 час. По предварительной записи по телефону: 8(82136) 9-26-42.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа и консультационная помощь осуществляется в структурных подразделениях по направлениям деятельности.

Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в управлении образования на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте Управления образованием;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается на вывеске, а также на официальном сайте Управления образованием.

1.4. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Управления образованием, а также на информационных стендах Управления образованием является ведущий документовед Управления образованием.

1.5. Основные термины, используемые в Порядке:

- **обращение** – направленные в Управление образованием или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в Управление образованием;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **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 Управления образованием и должностных лиц, либо критика деятельности Управления образованием и должностных лиц;

- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Управлении образованием.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования муниципального района «Корткеросский» от 20.01.2006 № 1, настоящим Порядком.

2.2. Управление образованием:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах исполнительной власти и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится ведущим документоведом в течение 3 календарных дней со дня поступления обращения в Управление образованием в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

2.3.1. Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Управления образованием.

2.3.2. Требования к электронному обращению:

Электронное обращение в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

В электронном 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 электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;
- в случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если в 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, начальник Управления образованием 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 Управление образованием или одному и тому же должностному лицу Управления образованием. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- 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.

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 образованием или соответствующему должностному лицу Управления образованием.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты поступления обращения.

2.6. Обращение проверяется ведущим документоведом на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Повторные обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом, ставятся на контроль.

2.7. При регистрации обращений граждан в журнале регистрации письменных обращений граждан вводятся следующие необходимые данные:

- обращению присваивается порядковый регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из вышестоящих органов, органов надзорной деятельности или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.9. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение и оформление резолюции начальнику Управления образованием. Срок оформления резолюции не более 3 календарных дней.

Резолюция содержит поручение должностному лицу Управления образованием о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении образованием.

2.10. После оформления резолюции начальником Управления образованием обращение возвращается ведущему документоведу для регистрации резолюции в журнале регистрации письменных обращений граждан и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции.

В случае, если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию по существу поручения, в части касающейся, в течение 10 календарных дней со дня получения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает 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, определяет сотрудника отраслевого (функционального), территориального органа, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, начальник Управления образованием вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя начальника Управления образованием служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;
- в случае получения резолюции начальника Управления образованием о продлении срока исполнения поручения, в адрес заявителя в течение 3 рабочих дней направляется уведомление за подписью начальника Управления образованием о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается ведущим документоведом в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения начальником Управления образованием.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Управления образованием, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Управления образованием;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Управления образованием;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе Управления образованием его должностных лиц, критики деятельности Управления образованием должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) специалиста (специалистов) Управления

образовании положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется начальнику Управления образованием для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образованием, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.17. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке: ответственный исполнитель представляет на имя начальника Управления образованием служебную записку о целесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу:

- в случае принятия начальником Управления образованием решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес гражданина направляется соответствующее уведомление;
- в случае принятия начальником Управления образованием (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место могут быть направлены специалисты соответствующих отделов Управления образованием. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место специалистов Управления образованием принимается начальником или его заместителями.

Результаты проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место оформляются справкой (актом, приказом).

2.19. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения исполнитель готовит проект ответа на обращение, подготовленный в соответствии с одним или несколькими из нижеперечисленных вариантов:

- письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- уведомлении о принятом решении о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
- уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;
- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

2.20. Исполнитель в течение 1 рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания начальнику Управления образованием.

2.21. Начальник Управления образованием в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.22. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.23. Ведущий документовед в срок не позднее следующего рабочего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля, оформляет почтовое отправление в конверт и обеспечивает отправку заявителю в установленном порядке.

Ответы на обращения, поступившие через электронную почту, и в которых указан только адрес электронной почты заявителя, отправляется по электронной почте, ранееотсканированные в формате jpeg, PGF и др.

В случае, если обращение поступило на рассмотрение в Управление образованиемотвышестоящих органов, органов надзорной деятельности или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае, если они обращались с такой просьбой.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении 2 к настоящему Порядку.

III. Организация личного приема граждан

3.1. Организация и проведение личного приема граждан возлагается на ведущего документоведа Управления образованием.

Ведущий документовед Управления образованием производит предварительную запись на личный прием в журнале предварительной записи на личный прием граждан, в котором должны быть внесены следующие сведения:

- дата обращения, фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес, контактный телефон (последний – при наличии);
- содержание обращения и иная информация по просьбе гражданина.

Одновременно заполняется карточка личного приема гражданина (далее – карточка) по форме (приложение 3 к настоящему Порядку), которая в день личного приема направляется на рассмотрение и оформление резолюции начальнику Управления образованием.

Запись на личный прием граждан также может производиться по телефону.

3.2. Список граждан формируется ведущим документоведом согласно списку предварительной записи на личный прием граждан.

3.3. Ведущий документовед перед началом личного приема граждан проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

3.4. Прибывшие граждане приглашаются на личный прием граждан в порядке, установленном в списке очередности. Максимальное время ожидания в очереди для участия в личном приеме граждан не может превышать 20 минут.

3.6. Для участия в личном приеме граждан могут быть приглашены начальники и специалисты отделов Управления образованием, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку в день личного приема граждан.

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 граждан, о чем делается запись в карточке.

В случае, если изложенные в устном обращении вопросы требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручения специалистам Управления образованием, по результатам рассмотрения гражданину направляется письменный ответ в течение 30 календарных дней.

3.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации в журнале учета устных обращений граждан (личный прием) и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке ведущим документоведом.

3.9. В ходе личного приема граждан заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образованием или должностного лица Управления образованием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10. Результат личного приема граждан отражается в карточке личного приема.

Результатом личного приема граждан является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ в ходе личного приема граждан по существу вопроса, с которым обратился заявитель;
- направление специалистам Управления образованием поручения о направлении письменного ответа гражданину;
- принятие в ходе личного приема граждан письменного обращения;
- разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. По запросу гражданина ему направляется копия карточки личного приема по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме граждан.

3.12. Допускается исключение из списка граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме граждан при сообщении заявителя о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствия необходимости в личном приеме граждан.

3.13. Отделами, специалистами Управления образованием осуществляется информационно-справочная работа и консультационная помощь по направлениям деятельности.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Управления образованием настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителями начальника Управления образованием, начальниками отделов Управления образованием.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится ведущим документоведом.

Ведущим документоведом обеспечивается особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Управление образованием из государственных органов власти с контролем исполнения.

4.3. Обращение снимается с контроля ведущим документоведом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан.

4.4. В рамках осуществления общего контроля ведущий документовед ежедневно направляет в адрес начальника Управления образованием и исполнителей напоминание о наступлении срока исполнения по рассмотрению

обращений или уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительной подготовке ответа в адрес заявителя (приложение 4 к настоящему Порядку).

4.5. Ежеквартально ведущий документовед готовит отчет о состоянии работы с обращениями граждан.

4.6. Ведущий документовед еженедельно докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на планерке, проводимой начальником Управления образованием, в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Сотрудники отделов Управления образованием несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

V. Списание обращений «В дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Управления образованием (далее – номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом Управления образованием.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

Письменные обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в личные дела, оформляется титульный лист на каждое личное дело (приложение 5 к настоящему Порядку).

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка ведущим документоведом.

5.5. Списанные «В дело» документы хранятся ведущим документоведом и по истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления образованием, а также должностных лиц Управления образованием при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействия) специалистов Управления образованием, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействия) специалистов Управления образованием, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Управление образованием в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении 6 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника Управления образованием, действия (бездействия) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы, либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу начальнику Управления образованием в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением образованием в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник Управления образованием вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью начальника Управления образованием направляется в адрес гражданина в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Управления образованием при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

Рекомендуемая форма обращения

УО АМР «Корткеросский»

(наименование органа местного самоуправления)

(фамилия, инициалы имени и отчества начальника
управления образования)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный телефон: _____

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

« ___ » _____ 20 ___ г.

Подпись гражданина _____

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием администрации
муниципального района «Корткеросский»



Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

Форма учетной карточки приема граждан



**Управление образованием администрации
муниципального района "Корткеросский"
(УО АМР «Корткеросский»)
«Корткерос» муниципальной районса
администрация лийозосвелодомонвьескодланін
Советская ул., д. 225, с. Корткерос, Корткеросский район, Республика Коми,
168020
Приемная: 9-26-42**

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «___» _____ 20__ г.
Время приема _____ час. _____ мин.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес заявителя _____

Контактный телефон _____

Краткое содержание беседы _____

Ф.И.О. ведущего прием _____

Резолюция _____

(кому и что поручено)

Срок исполнения _____

Результаты рассмотрения обращения _____

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

Напоминание о наступлении срока исполнения по рассмотрению обращений
граждан, срок исполнения «__» _____ 20__ г.

Дата регистрации	Рег. номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

Форма личного дела обращения

**Управление образованием администрации
муниципального района "Корткеросский"
(УО АМР «Корткеросский»)**

ДЕЛО № _____

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания)

(организация, откуда поступило обращение)

Начато: _____

Окончено: _____

Кол-во листов: _____

Примечание:

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образованием
администрации муниципального
района «Корткеросский»

**Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
Управления образованием, а также должностных лиц Управления
образованием при рассмотрении обращений**

УО АМР «Корткеросский»

(наименование органа местного самоуправления)

(фамилия, инициалы имени и отчества начальника
управления образования)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому
должен быть направлен ответ:

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« ___ » _____ 20 ___ г.

Подпись гражданина _____