

Утвержден
Приказом Управления образования
АМР «Усть-Куломский»
от 06.07.2017 г. № 412
(приложение)

**Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования АМР «Усть-Куломский»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования АМР «Усть-Куломский» (далее – Порядок), устанавливает порядок организации по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Управление образования АМР «Усть-Куломский» (далее - обращение).

2. Заявителями на рассмотрение обращений 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 (далее – заявитель, гражданин).

3. Сведения о месте нахождения и графике работы Управления образования АМР «Усть-Куломский», справочных телефонах, адресе электронной почты Управления образования АМР «Усть-Куломский» (далее – Управление).

Место нахождения Управления: Республика Коми, Усть-Куломский район, с. Усть-Кулом, ул. Набережная, 30.

График (режим) работы Управления:

понедельник - четверг: 8.30 - 17.45 (женщины 8.30 - 17.00);

пятница 8.30 - 16.30 (женщины 8.30 - 15.30);

перерыв на обед 13.00 - 14.00

суббота - воскресенье выходной день.

Справочный телефон Управления :

Телефон (факс): (82137) 94217

Адрес электронной почты: E-mail: ust-kulom_гио@mail.ru.

4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращения может быть получена гражданами:

1) непосредственно в Управление (размещение информации на информационных стенах, устное информирование работниками структурных подразделений Управления, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, на личном приеме);

2) по почте (по письменным обращениям граждан);

3) на официальном сайте Управления в сети Интернет (ruoust-kulom.ucoz.ru);

4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

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

В сети Интернет на официальном сайте Управления размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полный почтовый адрес Управления;
справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
адреса электронной почты;
текст настоящего Порядка.

5. Результатом рассмотрения обращения является:

1) письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) 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;

6) сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

6. Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении.

В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Управления (заместитель руководителя) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется при личном приеме граждан.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Управлением в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009 г., № 7);

Конституция Республики Коми (Ведомости Верховного Совета Республики Коми, 1994, № 2, ст. 21);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060) (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ);

Закон Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» («Ведомости нормативных актов органов государственной власти Республики Коми», 2010, № 17, ст. 387);
настоящий Порядок.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на основании поступившего в Управление в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина в Управление.

Письменное обращение должно содержать:

- 1) наименование Управления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- 2) фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- 4) содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
- 5) личную подпись заявителя;
- 6) дату написания.

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

В обращении, поступившем в Управление или должностному лицу Управления в форме электронного документа (далее – электронное обращение), 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.

Рекомендуемая форма обращения приведена в приложении I к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Управления в сети Интернет (guoust-kulom.ucoz.ru).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) при получении письменного 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 и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) в случае, если текст письменного 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в случае, если в письменном 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, руководитель Управления (заместитель руководителя) 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 или одному и тому же должностному лицу Управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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 устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление или соответствующему должностному лицу Управления.

10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

11. Помещения, в которых осуществляется работа по рассмотрению обращений обеспечиваются необходимыми оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

На информационном стенде размещается информация о порядке рассмотрения обращений граждан, сведения о месте нахождения и графике работы Управления, справочных телефонах, адресе электронной почты Управления, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема.

12. Управление, должностное лицо Управления:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;

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.

Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Управление или к должностному лицу Управления с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14. Электронные обращения поступают в Управление через официальный сайт Управления, на адрес электронной почты Управления.

Электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Порядком.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

15. Работа с обращениями граждан включает следующие процедуры:

1) работа с обращениями:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

направление ответа заявителю;

2) личный прием граждан.

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

16. Основанием для приема и регистрации обращения является поступление обращения в Управление или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения по поручению.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

17. Обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

18. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 8 настоящего Порядка.

Регистрация обращений граждан производится секретарем руководителя в течение трех дней с момента поступления.

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

19. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Управления (телефон для справок по обращениям граждан).

20. Обращение проверяется секретарем руководителя 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 заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

В случае единовременного поступления от гражданина основного обращения и его дубликата из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ со ссылкой на все поступившие обращения.

21. Результатом выполнения процедуры по приему и регистрации обращения является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение руководителю Управления (заместителю руководителя) в срок, не превышающий трех дней со дня поступления обращения в Управление.

22. Основанием для начала процедуры рассмотрения и подготовки ответа является поступление руководителю Управления (заместителю руководителя) зарегистрированного обращения.

23. Руководитель Управления (заместитель руководителя) в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручения о рассмотрении обращения в структурные подразделения Управления. Резолюция содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определены несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Структурные подразделения - соисполнители поручения в 10-дневный срок со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

24. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение исполнителю.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о направлении такого обращения и дает соответствующее поручение исполнителю. Письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня регистрации обращения в Управлении.

25. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день дает поручение исполнителю о подготовке в 3-дневный срок письма заявителю в случаях:

1) уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) возврата гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение;

3) сообщения гражданину о том, что текст письменного 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.

26. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении и подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, 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.

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 исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

27. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, руководитель Управления (заместитель руководителя) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

1) руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя поручения, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя руководителя Управления (заместителя руководителя) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) в случае получения резолюции руководителя Управления (заместителя руководителя) о продлении срока исполнения поручения в течение одного дня в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя Управления (заместителя руководителя).

Продление срока рассмотрения обращения отражается секретарем руководителя в течение одного дня со дня принятия такого решения руководителем Управления (заместителем руководителя).

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

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- 2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Управления;
- 3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- 4) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- 5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготовливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

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

- 1) 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;

- 2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Управления;

- 3) обоснованность сообщения о недостатках в работе Управления и его должностных лиц, критики деятельности Управления и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготовливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, заявителю сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

30. 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) работника (работников) Управления 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 руководителю Управления для принятия решения в

соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается заявителю.

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

31. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации 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.

32. При повторном обращении дополнительное разрешение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке:

1) руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя Управления (заместителя руководителя) служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;

2) в случае принятия руководителем Управления (заместителем руководителя) решения в (письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление;

3) в случае принятия руководителем Управления (заместителем руководителя) решения (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

33. По итогам рассмотрения обращения исполнитель представляет руководителю структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, проект письма заявителю, содержащий:

1) письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) 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;

6) сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) 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;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

34. Руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, в течение одного рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект письма руководителю Управления (заместителю руководителя) для подписания.

35. Результатом выполнения процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение является направление проекта ответа (письма) заявителю руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, руководителю Управления (заместителю руководителя) для подписания.

36. Основанием для начала процедуры направления ответа является поступление руководителю Управления (заместителю руководителя) проекта ответа (письма) заявителю.

37. Руководитель Управления (заместитель руководителя) в трехдневный срок подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку в структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения. Резолюция содержит указание о сроке доработки ответа (письма) заявителю.

38. Доработка ответа (письма) заявителю осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком для процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение.

39. Ответ (письмо) заявителю (с материалами к обращению) за подписью руководителя Управления (заместителя руководителя) направляется секретарю руководителя для регистрации и отправки заявителю в течение одного дня.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Управление из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

40. Результатом выполнения процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

41. Основанием для начала процедуры личного приема граждан является обращение заявителя в Управление или должностному лицу Управления с просьбой о личном приеме.

Личный прием граждан проводится руководителем Управления и заместителем руководителя в своих рабочих кабинетах, а при выезде в

подведомственные Управлению образовательные организации в образовательных организациях.

42. Секретарем руководителя заполняется Карточка личного приема гражданина (форма приведена в приложении 3 к настоящему Порядку).

43. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней направляется письменный ответ.

44. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

45. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

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

46. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.

47. Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

3) направление должностным лицам Управления поручения о направлении письменного ответа гражданину;

4) письменный ответ по существу поставленных вопросов;

5) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

6) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

48. Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан ведется отдельно от общего делопроизводства

49. Документы по рассмотрению обращений граждан относятся к категории временного срока хранения: письменные обращения (предложения, заявления, жалобы и иные документы (справки, сведения, переписка) и устные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и иные документы (справки, сведения, переписка по их рассмотрению)).

50. Решение о списании «В дело» обращения, заявления, ответов к нему с приложениями принимает руководитель Управления.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

51. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Управления положений Порядка и иных правовых норм, осуществляется секретарем руководителя, на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих данных учетных карточек (карточек личного приема граждан) и данных журнала регистрации обращений граждан.

52. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководителю Управления (заместителю руководителя).

53. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля после направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

Данные о снятии с контроля обращения (поручения о рассмотрении обращения) секретарь руководителя вносит в журнал регистрации обращений граждан.

54. Специалисты Управления несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.

55. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной у исполнителя по телефону.

56. Заявитель имеет право на досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц и муниципальных служащих.

57. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Управление в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, а также принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения, принятые руководителем Управления, подаются в вышестоящий орган.

58. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации обращения;
- 2) нарушения срока рассмотрения обращения;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми для рассмотрения обращения у заявителя;

5) отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

6) за требование с заявителя платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми

7) отказ в исправлении допущенных ошибок и опечаток в выданных в результате рассмотрения обращения документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) при получении ответа не по существу поставленного вопроса либо при получении неполного ответа.

59. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, должностного лица, либо муниципального служащего, решение и действие (бездействие) которых обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), сведения о месте нахождении заявителя- юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес(адреса) электронной почты (при наличии), по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

60. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица или специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

61. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.,

62. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения указанного в п.60 заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

63. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

64. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

65. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Управления, сотрудников Управления при рассмотрении обращения в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление

Рекомендуемая форма обращения

Управление образования АМР «Усть-Куломский»

(фамилия, инициалы имени и отчества руководителя
Управления (заместителя руководителя))

от _____

(фамилия, имя, отчество гражданина)
проживающего (-ей) по адресу:

контактный тел.: _____

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«___» ____ 20 ____ г.

Подпись гражданина _____ »

Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление

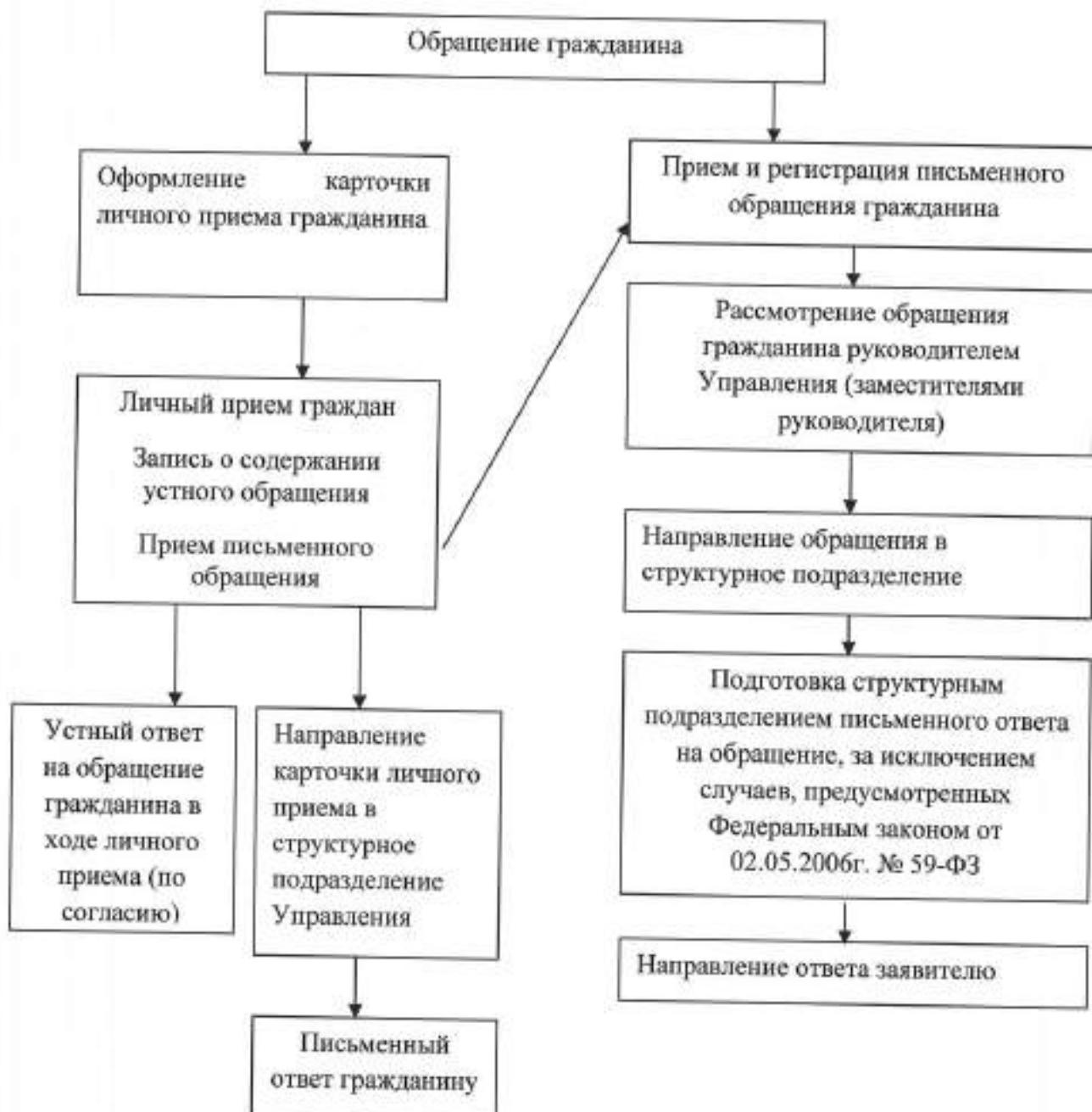
Блок-схема
рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление



Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление

Блок-схема
рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление



Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в Управление

Карточка личного приема гражданина №_____

Дата приема "___" ____ 20__ г.

в ___ час. ___ мин.

Прием вел _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес гражданина _____

Место работы _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность обращения: Да/Нет _____

Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Резолюция на обращение _____

Срок исполнения _____

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Подпись лица, осуществившего прием:

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____