Приложение 1
к приказу Управления образования № 48 от 29.01.2020 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования администрации муниципального района «Троицко – Печорский»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования администрации муниципального района «Троицко - Печорский» (далее – Порядок) определяет порядок рассмотрения должностными лицами Управления образования администрации муниципального района «Троицко – Печорский» (далее – Управление образования) обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан начальником Управления образования (далее – личный прием 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.

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

1.3. Место нахождения Управления образования:
169420, Республика Коми, Троицко - Печорский района, пгт. Троицко - Печорск, ул. Мичурина, д. 2.
Телефон приемной Управления образования (факс): (82138) 91-6-80.
Адрес электронной почты Управления образования: troitskroo@mail.ru
Официальный сайт Управления образования в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: http://troitsk-obraz.ucoz.ru/ (далее – официальный сайт Управления образования).
График работы Управления образования:
понедельник – четверг - 8.30 – 17.00ч., перерыв на обед - 13.00 – 14.00ч.;
пятница - 8.30 – 15.30ч., перерыв на обед – 12.45 –13.45 ч.
суббота, воскресенье – выходные дни.

Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением 4 выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.

Обратиться в Управление образование и к должностным лицам Управления образования можно следующими способами:
- направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу: 169420, Республика Коми, Троицко - Печорский района, пгт. Троицко - Печорск, ул. Мичурина, д.

2, Управление образования администрации муниципального района «Троицко – Печорский»;
- доставить письменное обращение лично в Управление образования по адресу: 169420, Республика Коми, Троицко - Печорский района, пгт. Троицко - Печорск, ул. Мичурина, д. 2, кабинет № (приёмная). Прием письменных обращений производится с понедельника по четверг с 8.30 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00ч., в пятницу - 8.30 до 15.30, перерыв на обед с 12.45 до 13.45ч., суббота и воскресенье-выходные дни, нерабочие праздничные дни;
- обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого начальником Управления образования;
- отправить обращение на адрес электронной почты Управления образования: troitskroo@mail.ru (далее - электронная почта Управления образования);
- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Обратная связь» (ссылка: http://troitsk-obraz.ucoz.ru/index/0-3);
- «Интернет - приемная» на официальном сайте Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Телефон Управления образования (факс): 8(82138) 91-6-80.

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:
- непосредственно в Управлении образования на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

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

На официальном сайте управления образования размещаются следующие информационные материалы:
- полное наименование и почтовый адрес Управления образования;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты Управления образования;
- настоящий Порядок.

1.5. Основные термины, используемые в Порядке:
- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;
- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или 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 государственном органе или органе местного самоуправления.

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», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в 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 «Троицко - Печорский», настоящим Порядком.

2.2. Управление образования:

- 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 (или) 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. При рассмотрении обращения Управлением образования или должностным лицом Управления образования 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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.

2.4. Регистрация обращений производится секретарем Управления образования в течение 3 календарных дней со дня поступления обращения в Управление образования в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение). В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день Управления образования. Обращение оформляется в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) лицом, ответственным за обращение.

2.5. Требования к письменному обращению.

2.5.1. 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.

2.5.2. Граждане вправе при необходимости указать в обращении электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, путем направления дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты Управления образования.

2.5.4. Обращение, направленное в Управление образования или должностному лицу Управления образования в форме электронного документа в разделе «Обратная связь» или «Интернет – приемная» на официальном сайте Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перенаправляется на адрес электронной почты Управления, распечатывается на бумажном носителе и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.5. Обращение, направленное в Управление образования или должностному лицу Управления образования в форме электронного документа на адрес электронной почты Управления образования поступает на адрес электронной почты Управления образования, распечатывается и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.6. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою 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. Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Управления образования.

2.6. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5. настоящего Порядка.

2.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия и сообщается контактный телефон Управления образования.

2.7.1. По просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения могут быть указаны фамилия и инициалы, должность лица, принявшего письменного обращение.

2.8. Обращение проверяется секретарем - машинисткой 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 ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. При регистрации в журнале регистрации обращений граждан Управления образования заполняется следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается

соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

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

2.11. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции начальнику Управления образования. Срок оформления резолюции составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения. Резолюция содержит поручение должностному лицу Управления образования о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении образования.

2.12. После оформления резолюции начальником Управления образования обращение возвращается в секретарю - машинистке для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан Управления образования 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 копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Оригинал обращения находится у начальника Управления образования. Исполнителями и соисполнителями являются главные специалисты Управления образования, руководители структурных подразделений, специалисты информационно – методического кабинета Управления образования, руководители подведомственных Управлению образования муниципальных образовательных организаций.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления, в подведомственных Управлению образования муниципальных образовательных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:
- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес 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;
- Управление образование, должностное лицо Управления образования при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить

гражданину, направившему обращение, 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, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если в письменном обращении гражданина 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, начальник Управления образования 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 образования или одному и тому же должностному лицу Управления образования. 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 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 образования или соответствующему должностному лицу Управления образования.

2.14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, начальник Управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:
- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя начальника Управления образования служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;
- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции начальником Управления образования составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;
- в случае получения резолюции начальника Управления образования, о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью начальника Управления образования о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается секретарём – машинисткой в журнале регистрации обращений граждан

2.15. 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 образования, 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.

2.16. 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 образования;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Управления образования;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе Управления образования и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и 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.

2.17. 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 образования, работников подведомственных образовательных организаций 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 (бездействия), 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 образования 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.

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

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, Управление образования в течение 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую подведомственную муниципальную образовательную организацию для организации работы по данному обращению и предоставлении ответа в Управление образования в течение 10 рабочих дней.

Управление образования или должностное лицо Управления образования при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган,

орган местного самоуправления, муниципальную образовательную организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, образовательных организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную образовательную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную образовательную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.19. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.20. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.13 настоящего Порядка.

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

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

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

2.24. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью начальника Управления образования направляется исполнителем секретарю – машинистке для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Секретарь – машинистка в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан Управления образования, оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Управление образования из других государственных органов, органов местного самоуправления 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.

Ответ на электронное обращение, поступившее в Управление образования или должностному лицу Управления образования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем лицам, подписавших обращение, указавшим адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшим обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении № 3 к настоящему Порядку.

III. Организация личного приема граждан

3.1. Начальник Управления образования ведет личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан.

3.2. 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.

3.3. Специалистами Управления образования осуществляется информационно-справочная работа и консультационная помощь по направлениям деятельности.

3.4. В ходе личного приема заполняется карточка личного приема (приложение№ 4).

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Управления образования настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан осуществляется начальником Управления образования. Ежегодно делается анализ обращений граждан.

4.2. Специалисты Управления образования 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 образования (далее – номенклатура дел), утверждаемой приказом Управления образования 1 раз в два года.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) Администрации, а также должностных лиц Администрации при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) специалистов Управления образования, 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 (бездействие) специалистов Управления образования, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Управление образования в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении 5 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 образования, действия (бездействие) 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 образования 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 образования 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 образования 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 образования 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 образования при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования
администрации муниципального
района «Троицко – Печорский»

Рекомендуемая форма обращения

Управление образования администрация
МР «Троицко - Печорский»
(наименование организации)
_____
(фамилия, инициалы имени и отчества начальника
Управления образования, должностное лицо)
_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)
проживающего (-ей) по адресу:

_____

_____

контактный телефон: _____

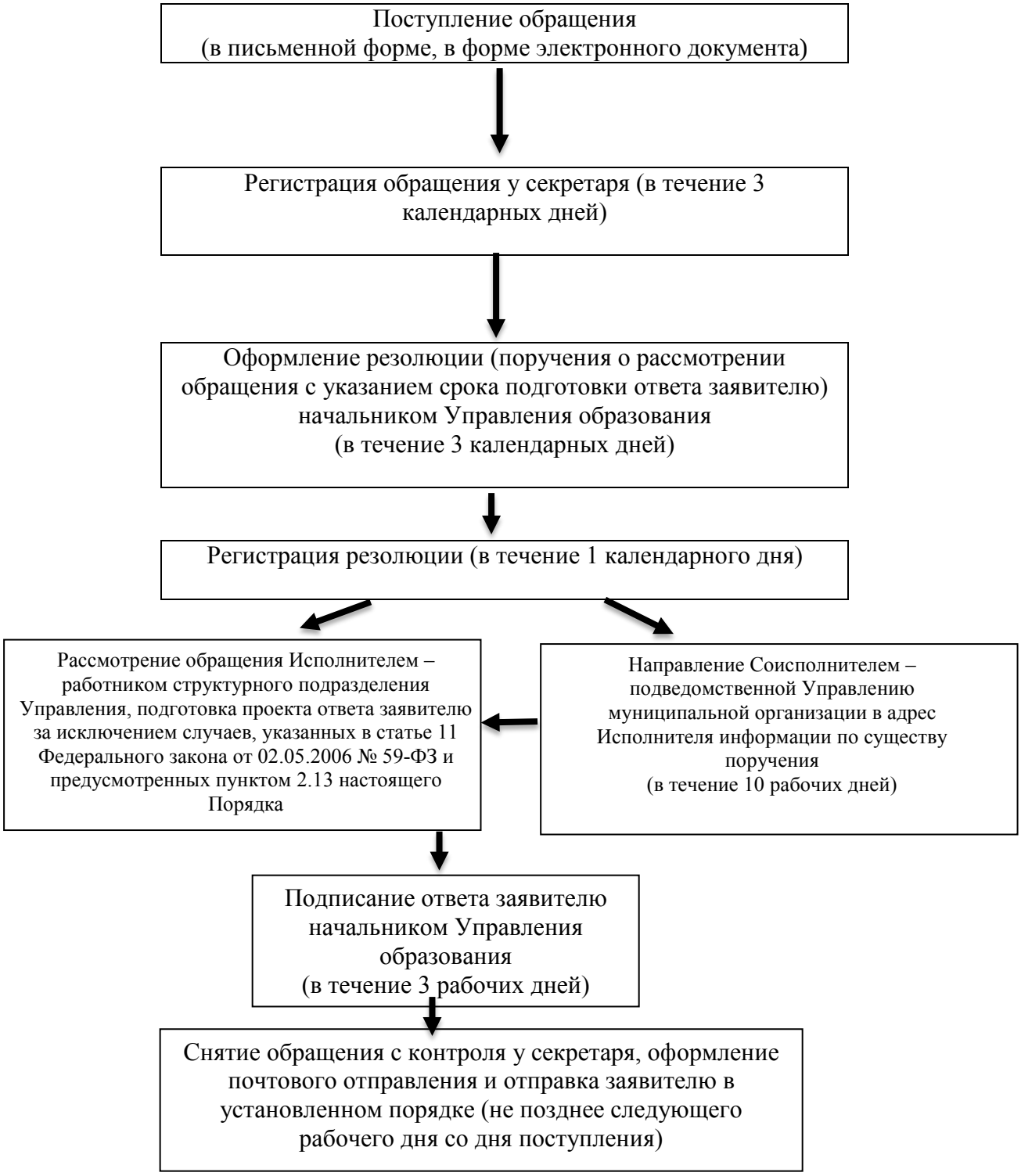
Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«____»_____ 20_____ год Подпись гражданина _____

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования
администрации муниципального образования
муниципального района «Троицко - Печорский»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования администрации
муниципального района «Троицко – Печорский»



Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования
администрации муниципального района
«Троицко – Печорский»

Карточка личного приема №_____

Дата приема: «____» _____ 20__ г.
Время приѐма: _____ _____
Заявитель, пришедший на личный прием:
Фамилия: _____
Имя: _____
Отчество (при наличии): _____
Почтовый адрес для ответа: _____
Контактный телефон: _____
Льготный состав:_____
Повторность обращения: да/нет
Краткое содержание устного обращения:_____
_____
Должностное лицо, осуществляющее личный прием:
Фамилия: _____
Имя: _____
Отчество (при наличии): _____
Должность: _____
Решение, принятое по устному обращению:
Даны устные разъяснения _____(_____)
подпись расшифровка подписи
Даны поручения:
1. Фамилия И.О. исполнителя:_____
Содержание поручения:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Срок исполнения: _____
Отметка о получении письменного обращения во время приема:
Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____
Подпись лица, осуществившего прием: _____(_____)
подпись расшифровка подписи
Отметка об ответе заявителю:
_____
Отметка о снятии с контроля:_____

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Управление образования
администрации муниципального района
«Троицко – Печорский»

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

Управление образования администрация
МР «Троицко - Печорский»
(наименование организации)
_____
(фамилия, инициалы имени и отчества начальника
Управления образования, должностное лицо)
_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)
Индекс, почтовый адрес, по которому
должен быть направлен ответ:

_____

_____

контактный телефон: _____

Жалоба

Изложение сути жалобы.

«____»_____ 20_____ год Подпись гражданина _____

Приложение 2
к приказу Управления образования № 48 от 29.01.2020 г.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
с приказом Управления образования администрации МР «Троицко – Печорский»
«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования администрации муниципального района «Троицко – Печорский»
от 29 января 2020 года № 48

№ п/п	Ф.И.О. работника	должность	подпись	Дата ознакомления
1	2	3	4	5