



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ЧЕСМЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

л/сч №0198243023Б, РФУ Чесменского муниципального района с. Чесма, БИК 047501001
457220 с. Чесма, ул. Советская, 47 тел. (8-351-69) 2-11-01 факс (8-351-69) 2-14-92
e-mail: chesma.upr.obr@mail.ru

ПРИКАЗ

«17» апреля 2019 года

№ 186

«Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в Управление образования
администрации Чесменского муниципального района »

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Управление образования администрации Чесменского муниципального района (Прилагается).
2. Данный приказ подлежит размещению на официальном сайте Управления образования администрации Чесменского муниципального района
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования

Е.М. Артемьева

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Управление образования администрации
Чесменского муниципального района

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц Управления образования администрации Чесменского муниципального района (далее – Управление образования), а также взаимодействие Управления образования с иными органами государственной и муниципальной власти, учреждениями, организациями и гражданами в процессе рассмотрения обращения.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на работу с обращениями граждан, поступающими в Управление образования в письменной форме, в форме электронных документов или в форме устных обращений к должностному лицу во время личного приема граждан.

1.3. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в администрации Чесменского муниципального района осуществляется в соответствии с:

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Федеральным законом от 06.10.2006 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Закон Челябинской области от 27.08.2009 N 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»

Устав Чесменского муниципального района

1.5. Информация по вопросам рассмотрения обращений граждан, а также о месте нахождения, графике работы Управления образования, его подведомственных и структурных подразделений, их номерах контактных телефонов размещается:

- на официальном сайте Управления образования в сети Интернет по адресу: <http://chesmaobr.eps74.ru>, в разделе «Общие сведения»;

- в помещениях, занимаемых Управлением образования, его подведомственными и структурными подразделениями и с, в зданиях по адресам:

457220 Челябинская область, Чесменский муниципальный район, с. Чесма, ул. Советская д. 47

457220 Челябинская область, Чесменский муниципальный район, с. Чесма, ул. Мельничная д. 44

457220 Челябинская область, Чесменский муниципальный район, с. Чесма, ул. Школьная д. 6

457220 Челябинская область, Чесменский муниципальный район, с. Чесма, ул. Чапаева д. 28 корп. А

Прием граждан для предоставления разъяснений, консультаций, информирование граждан специалистами, прием обращений на имя начальника Управления образования и его заместителей без указания конкретного должностного лица осуществляется в кабинете начальника Управления образования в здании по адресу: 457220 Челябинская область, Чесменский муниципальный район, с. Чесма, ул. Советская д. 47.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

Прием обращений, адресованных в отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации, осуществляется непосредственно в этих органах.

Информация о порядке проведения личного приема граждан руководителями и уполномоченными работниками подведомственных и структурных подразделений, о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес подведомственных и структурных подразделений, предоставляется работниками и руководителями подведомственных и структурных подразделений.

1.6. В Управлении образования работу с обращениями организует начальник Управления образования, а также подразделения или специалисты подведомственных и структурных подразделений Управления образования, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в этих органах.

Раздел 2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

- предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- возвращение обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину с изложением причин;

- оставление обращения без ответа.

2.2. Обращение, поступившее в Управление образования или в подведомственные ему учреждения и структурные подразделения, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением образованием, его структурными подразделениями и подведомственными ему учреждениями в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Управления образования, его заместитель вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

2.4. В течение семи дней со дня регистрации обращения осуществляется:

- направление обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Управления образования, в органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,

- направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в соответствующий орган согласно его компетенции (в том числе в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес),

- возвращение обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения,

- направление сообщения гражданину о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, но фамилия гражданина и его почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5. Обращение гражданина может быть направлено в Управление образования следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, доставлено лично гражданином,
- в виде электронного документа по электронной почте,
- посредством устного и письменного обращения во время личного приема должностного лица Управления образования (руководителя и его заместителей, руководителей подведомственных Управлению образования учреждений и его структурных подразделений).

2.6. Законодательством предусмотрена свободная форма подачи обращения гражданина. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или 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.

2.8. Личный прием граждан в Управлении образования, в его структурных подразделениях и подведомственных учреждениях проводится руководителем Управления образования или его заместителями, руководителями подведомственных и структурных

подразделений. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

В перечень документов, удостоверяющих личность, входят:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- паспорт гражданина СССР образца 1974 года (паспорт гражданина СССР принимается в качестве документа, удостоверяющего личность только при предъявлении вида на жительство),
- свидетельство о рождении (для лиц (граждан Российской Федерации), не достигших 14-летнего возраста),
- заграничный паспорт гражданина Российской Федерации,
- удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации,
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме N 2-

П.

- паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации),
- вид на жительство в Российской Федерации, выданный территориальным органом федерального органа исполнительной власти Российской Федерации,
- разрешение на временное проживание в Российской Федерации,
- удостоверение беженца,
- справка об освобождении из места лишения свободы,
- иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации или международными договорами в качестве документов, удостоверяющих личность.

2.9. Гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление в Управление образования или в то подведомственное учреждение или структурное подразделение, где зарегистрировано его обращение. После ознакомления с документами гражданин ставит дату и подпись в заявлении.

2.10. Запрещается требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращения;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления организаций.

2.11. Оснований для отказа в приеме заявления, жалобы или документов, связанных с обращением гражданина, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Основанием для прекращения рассмотрения обращения является поступление обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.13. Основанием для оставления обращения без ответа является следующее обстоятельство: в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (в обращении, поступившем в виде электронного документа - почтовый адрес или адрес электронной почты), по которым должен быть направлен ответ.

2.14. Основания для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом),

- 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (Управление образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанные обращения направлялись в Управление образования; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо должностному лицу Управления образования;

- 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).

2.15. Обращение гражданина направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования.

2.16. Рассмотрение обращения граждан осуществляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.17. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования, подведомственные ему учреждения и структурные подразделения.

2.18. Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в Управление образования, подведомственные ему учреждения и структурные подразделения, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки действий, связанных с рассмотрением обращения граждан, требования к порядку их выполнения

Глава 1. Состав и последовательность действий, связанных с рассмотрением обращения граждан

3.1. Процедура рассмотрения обращений граждан предполагает несколько этапов (действий):

- поступление, первичная обработка и регистрация обращения;

- предварительное рассмотрение обращения;
- рассмотрение обращения руководителем;
- личный прием граждан;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление архивного дела по обращению.

Глава 2. Поступление, первичная обработка и регистрация обращения

3.2. Основанием для начала исполнения этапа «Первичная обработка и регистрация обращения» является поступление обращения в Управление образования, подведомственные ему учреждения и его структурные подразделения.

3.3. Все поступившие в Управление образования, подведомственные ему учреждения и его структурные подразделения обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.4. Обращения, адресованные в подведомственные учреждения Управления образования или его структурные подразделения, принимаются и регистрируются непосредственно в этих органах.

3.5. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

3.6. По просьбе заявителя в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за прием обращений, ставится штамп с датой поступления обращения.

3.7. Результатом данного этапа является регистрация обращения в Управлении образования

Глава 3. Предварительное рассмотрение обращения

3.8. Основанием для начала этапа «Предварительное рассмотрение обращения» является регистрация обращения в приемной Управления образования.

3.9. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется руководителем Управления образования, официально исполняющим его обязанности, с целью направления обращений руководителям и исполнителям в соответствии с их компетенцией.

Предварительное рассмотрение обращений, адресованных подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям, осуществляется лицами, уполномоченными руководителями органов.

Предварительное рассмотрение осуществляется исходя из оценки содержания обращений, а также с учетом вопросов, отнесенных к компетенции подведомственных учреждений Управления образования и его структурных подразделений.

Предварительное рассмотрение обращения осуществляется в сроки, не превышающие одного дня со дня регистрации обращения.

Этап предварительного рассмотрения может отсутствовать (по усмотрению руководителей подведомственных учреждений Управления образования и его структурных подразделений), в этом случае обращения поступают на рассмотрение руководителю органа непосредственно после регистрации в этом органе.

3.10. В случаях, предусмотренных абзацами 2, 5 пункта 2.17 настоящего Порядка, ответственным лицом готовится ответ за подписью руководителя с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

Если такие обращения адресованы в подведомственные учреждения Управления образования и его структурные подразделения, ответы заявителям направляются за подписью руководителя данного органа.

3.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (в обращении, поступившем в виде электронного документа - почтовый адрес или адрес электронной почты), 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 направляется в правоохранительные органы, копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления обращения в правоохранительные органы - семь дней со дня регистрации обращения.

Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Управления образования в соответствии с их компетенцией для ознакомления и в случае необходимости для принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Копия обращения остается в деле.

3.12. В случае, предусмотренном пунктом 2.20 настоящего Порядка, ответственным лицом по работе с обращениями граждан (в случае поступления обращения в подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям - сотрудниками этого органа) готовится проект сопроводительного письма о перенаправлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также письмо гражданину, направившему обращение, с уведомлением о переадресации обращения.

В течение семи дней со дня регистрации сопроводительное письмо, подписанное руководителем Управления образования, его заместителем, руководителем подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям или лицами, официально их замещающими, вместе с обращением гражданина направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции.

3.13. Результатом данного этапа является:

- направление обращения с прилагаемыми документами и с проектом резолюции (или с проектами письма о перенаправлении обращения, письма с уведомлением гражданина о перенаправлении обращения, ответа с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов) к руководителю Управления образования, его заместителям, руководителям подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям или лицам, официально исполняющим их обязанности.

- направление ответа с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов гражданину.

Глава 4. Рассмотрение обращения руководителем

3.14. Основанием для начала этапа «Рассмотрение обращения руководителем» является поступление обращения с проектом резолюции (или без него) после предварительного рассмотрения обращения к руководителю Управления образования, его заместителям, руководителям подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям или лицам, официально исполняющим их обязанности (далее - руководители).

Руководители рассматривают обращения и дают поручения исполнителям в виде резолюций.

3.15. Рассмотрение обращений руководителями и оформление поручений исполнителям осуществляется в течение трех дней со дня поступления обращения к руководителю.

3.16. В случае, предусмотренном абзацем 4 пункта 2.17 настоящего Порядка, руководитель вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае рассматривающим руководителем дается поручение исполнителю подготовить гражданину ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

3.17. Должностным лицам управления образования запрещается направлять обращение, в котором обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.18. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, руководителем дается поручение исполнителю подготовить ответ гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в соответствии с абзацем 5 пункта 2.17 настоящего Порядка.

Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается руководителями органа, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

3.19. Результатом данного этапа является направление обращения с поручением (резолуцией) руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.

Глава 5. Личный прием граждан

3.20. Основанием для начала процедуры «Личный прием граждан» является устное обращение гражданина в Управление образования, подведомственные учреждения Управления образования и его структурные подразделения.

3.21. Личный прием граждан в Управлении образования проводится руководителем Управления образования и его заместителями, руководителями подведомственным учреждениям Управления образования и его структурным подразделениям и уполномоченными на то лицами.

3.22. На приеме могут присутствовать сотрудники Управления образования, в чью компетенцию входит решение поставленного в обращении вопроса, или представители сторонних организаций.

3.23. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

3.24. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов, в случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Управления образования – уведомляет его об этом. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема гражданин подает обращение в письменном виде, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

3.25. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.26. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.27. Результатом данной процедуры является предоставление разъяснения гражданину по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса и оформление поручения (резолюции) для направления исполнителю.

Глава 6. Рассмотрение обращения исполнителем

3.28. Основанием для начала этапа является поступление обращения с поручением (резолюцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.

3.29. Все поступившие обращения рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

3.30. Срок рассмотрения обращения может быть продлен в соответствии с пунктом 2.3. настоящего Порядка не более чем на 30 дней.

3.31. Исполнитель готовит ответ гражданину в соответствии с резолюцией рассматривающего руководителя. Ответ на обращение гражданина, поступившее в Управление образования, подписывается руководителем Управления образования либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение гражданина, поступившее в подведомственные учреждения Управления образования или его структурные подразделения, подписывается руководителями подведомственных учреждений Управления образования или его структурных подразделений либо уполномоченным на то лицом.

3.32. Результатом данного этапа является подготовленный и подписанный руководителем ответ на обращение гражданина.

Глава 7. Направление ответа гражданину

3.33. Основанием для начала этапа «Направление ответа гражданину» является поступление ответа на обращение гражданина, подписанного руководителями, заместителем к специалистам, ответственным за организацию работы с обращениями в Управлении образования.

3.34. После поступления подписанных ответов ответственным лицом осуществляется регистрация ответов. Зарегистрированные ответы передаются в экспедицию для направления заявителям.

Один экземпляр ответа направляется заявителю по почте, другой (контрольный) остается в этом органе.

3.35. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются гражданам в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, остается в органе

3.36. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или в адрес лица, указанного на конверте.

3.37. Результатом данного этапа является отправка зарегистрированного ответа гражданину, направившему обращение.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Порядка

4.1. Общий контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляет ответственным лицом по работе с обращениями граждан.

4.2. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Управлении образования возлагается на должностных лиц Управления образования либо на уполномоченных на то лиц.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель Управления образования, руководители подведомственных учреждений Управления образования и его структурных подразделений, лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в этих органах.

4.3. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы на обращения.

4.4. Для обеспечения контроля над соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан отдел по работе с обращениями граждан направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений.

Данные о состоянии исполнительской дисциплины систематически доводятся отделом по работе с обращениями граждан до сведения руководителя Управления образования, его заместителей.

4.5. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется лицом, ответственным по работе с обращениями граждан, во взаимодействии со всеми подведомственными учреждениями Управления образования или его структурными подразделениями.

Ежемесячно проводится анализ поступивших в Управление образования обращений (в том числе анализ количества и тематики обращений, результатов рассмотрения обращений, динамики показателей и т.д.).

Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Управления образования.

4.6. За систематическое или грубое нарушение положений Порядка или иных нормативных правовых актов по работе с обращениями граждан должностные лица Управления образования, подведомственных ему учреждений и его структурных подразделений привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Управления образования, подведомственные учреждения Управления образования или его структурные подразделения

5.1. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Управления образования, подведомственные учреждения Управления образования или его структурные подразделения, и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения, в том числе в следующих случаях:

- нарушение сроков регистрации заявления или сроков рассмотрения обращения;
- требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Челябинской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими правоотношения, возникающие при рассмотрении обращения;
- отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Челябинской области, муниципальными правовыми актами;
- затребование с гражданина платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Челябинской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате рассмотрения обращения, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме, в форме электронного документа либо в ходе личного приема руководителем Управления образования, его заместителем, руководителями подведомственных учреждений Управления образования или его структурных подразделений в устной форме на имя вышестоящего (по отношению к должностному лицу, действия (бездействие) и решения которого обжалуются) руководителя.

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

5.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина - физического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

- наименование органа, в который направлено обращение, должностного лица органа, в который направлено обращение, либо иного муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, в который направлено обращение, должностного лица органа, либо иного муниципального служащего;

- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, в который направлено обращение, должностного лица или муниципального служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.4. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов от гражданина 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.

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

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных документах в результате рассмотрения обращения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Порядком, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, гражданину в письменной форме и (по желанию гражданина) в электронной форме направляется мотивированный ответ в результатах рассмотрения жалобы.

5.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращения, в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.