

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
ЛЕШУКОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

26 марта 2026 г.

№ 74

с. Лешуконское

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Управлении
образования администрации Лешуконского муниципального округа**

В соответствии с Порядком рассмотрения обращения граждан, объединения граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а так же в целях соблюдения федерального законодательства, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Признать утратившим силу приказ Управления образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области от 01.06.2023 г. № 166 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращения граждан Российской Федерации в Управление образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области».

2. Признать утратившим силу приказ Управления образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области от 02.05.2024 г. № 116 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращения граждан Российской Федерации Лешуконского муниципального округа Архангельской области».

3. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан Российской Федерации Лешуконского муниципального округа Архангельской области в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Управления образования:



С.В.Фатьянова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Управления образования
администрации Лешуконского муниципального
округа от 26 марта 2026 года № 74

Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в Управление образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Управление образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области (далее – Управление образования).

1.2. Порядок работы с обращениями граждан в Управление образования администрации Лешуконского муниципального округа Архангельской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Управления образования с органами государственной власти Российской Федерации, Архангельской области, исполнительными органами местного самоуправления, общественными организациями при организации рассмотрения обращений граждан.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Устав Архангельской области;

Устав Лешуконского муниципального округа Архангельской области и иные нормативные правовые акты.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой орган местного самоуправления или государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление образования или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета

указанному в обращении, поступившем в Управление образования или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление образования или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление образования или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Федерального закона от 02.05.2006 г. « 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение Управления образования:

Село Лешуконское, ул. Красных партизан, дом 12.

Режим работы: понедельник – пятница с 8.45 до 13.00 и с 14.00 до 17.15.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием обращений граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.15 часов.

Телефон Управления образования: 8(818 33)-3-15-87, 3-14-65

Телефон отдела опеки: (8818 33) 3-00-13

Адрес электронной почты Управления образования lechuo@yandex.ru

Официальный сайт Управления образования: <https://leshuo.ros-obr.ru>

2.1.2. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Управления образования, о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в Управлении образования осуществляется:

При непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел дошкольного, общего и дополнительного образования Управления образования;

Путём размещения информационных материалов в сети «Интернет», на официальном сайте Управления образования.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно Управлением образования, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы, графиков личного приема граждан на официальном сайте Управления образования).

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отдела Управления образования, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Общие требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должностного лица, кому адресуется обращение;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания обращения, заявления, жалобы.

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

Гражданин имеет право при направлении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, использовать адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных услуг Российской Федерации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Обращение, поступившее в Управление образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

В обращении заявитель 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; излагает суть обращения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в Управление образования по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Управлении образования до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, другие органы местного самоуправления, начальник Управления образования, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальнику Управления образования, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия начальником Управления образования решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется письменное уведомление.

2.3.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.3.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Управлением образования запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет начальник Управления образования.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для организации рассмотрения обращений граждан служит поступление в Управление образования письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и исполнительных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы электронного документооборота.

3.1.3. Обращения на имя начальника Управления образования, поступившие по почте, после внесения резолюции передаются под роспись непосредственному исполнителю.

3.1.4. При вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт.

3.1.5. К тексту письма прикрепляется почтовый конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в журнале поступающей служебной корреспонденции.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» передаётся непосредственно лицу, которому адресовано данное обращение.

3.1.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. Письменные обращения на имя начальника Управления образования, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На обращениях проставляется штамп, входящий номер о поступлении обращения

в Управление образования с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования или должностному лицу.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В учетную карточку (в т.ч. электронную) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Главы Администрации Архангельской области, Губернатора Архангельской области, депутата представительного органа, Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие» или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «Коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив МБОУ «УСОШ»).

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Ознакомившись с обращением гражданина, начальник Управления образования дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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.

3.3.3. Уведомления авторам обращений, поступивших на электронный адрес, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, органов государственной власти, территориальных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.3.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в день поступления возвращает его с мотивированным сопроводительным письмом либо служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя начальника Управления образования.

3.3.7. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения имеет право:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения; создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме начальником Управления образования рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение (письменно или по телефону) о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Управления образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные 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. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью начальника Управления образования.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.2. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.3. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается начальником Управления образования.

3.5.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.10. Ответы заявителям подписываются начальником Управления образования в его отсутствие исполняющим обязанности начальника Управления образования.

3.5.11. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.12. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.13. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.14. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в Управлении образования

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в Управление образования

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в Управлении образования осуществляется с 9 ч 00 мин. до 12 ч. 30 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет каждый специалист Управления образования.

3.6.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.6.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.5. Места для проведения личного приема граждан должны соответствовать всем требованиям пожарной безопасности, охраны труда.

3.6.6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.6.7. Организацию личного приема граждан в Управлении образования осуществляют специалисты Управления образования.

3.6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

3.6.9. При приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.6.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в учётной карточке и при наличии в автоматизированной Системе.

3.6.11. Осуществляющий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается специалист Управления образования.

3.6.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №1 к Порядку), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается начальником Управления образования, и направляется исполнителю.

3.6.14. Специалистами на личный прием к начальнику Управления образования оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.15. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования, специалистами Управления образования при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.16. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также

откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.18. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.20. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым Управлением образования запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе Управления образования.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты 3.8.4.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается начальником Управления образования.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе образовательных организаций, подведомственных Управлению образования и Управления образования, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Управлении образования, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.7. Обращения, поступившие в Управление образования из федеральных органов государственной власти, Главы и Правительства Архангельской области, берутся на особый контроль.

4.8. Обращения, по которым Управлением образования запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в Управление образования, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в Управлении образования, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.9. Ответы на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, в Правительстве Республики оформляются исполнителями за подписью начальника Управления образования, давшего поручения по рассмотрению.

4.10. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Управлении образования хранятся их копии.

4.11. Для обеспечения контроля, за ходом рассмотрения обращений могут использоваться вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.12. Если в ответе, поступившем в Управление образования, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.13. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.14. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.15. Порядок и формы осуществления контроля за рассмотрением обращений заявителей.

4.15.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.15.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.15.3. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан.

4.15.4. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником Управления образования на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.15.5. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений отделами Управления образования осуществляется их руководителями.

4.15.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением начальника Управления образования. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.16. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к

рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

4.17. Граждане имеют право на обращение с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) в судебном порядке и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.18. Граждане вправе направлять в Управление образования предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями граждан
в Управление образования администрации
Лешуконского муниципального округа
Архангельской области

КАРТОЧКА
личного приема

№ _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись) _____

| Дата передачи исполнителю | Кому направлено для рассмотрения | Примечания |
|---------------------------|----------------------------------|------------|
| | | |
| | | |

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись) _____

Должность _____