

128



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КАТАВ-ИВАНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
П Р И К А З**

августа 2014 г.

№ 159

утверждении Административного
регламента рассмотрения обращений граждан
Управлении образования Администрации
Катав-Ивановского муниципального района

соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в
Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального
района (приложение).

Признать утратившим силу Приказ начальника Управления образования
Администрации Катав-Ивановского муниципального района от 23 января 2009 года
№ 18/3 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Управлении
образования».

Инспектору Черновой Н.А. разместить настоящий приказ на официальном сайте
Управления образования Администрации Катав-Ивановского муниципального
района.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования
Администрации Катав-Ивановского
муниципального района

К.Н. Киселёва

Приложение
к Приказу Начальника
Управления образования
от 12 августа 2014г. № 159

**Административный регламент
рассмотрения обращений в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского
муниципального района**

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Уставом Катав-Ивановского муниципального района;
- Положением Об Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района, заместителем начальника Управления образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района, работниками структурных подразделений Управления образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

4. В Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Управления образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района, в соответствии с Федеральным Законом Об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273, Уставом Катав-Ивановского муниципального района, Положением Об Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, личный прием граждан.

**II. Требования к порядку исполнения функции по
рассмотрению обращений граждан
Порядок информирования об исполнении функции
по рассмотрению обращений граждан**

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Управлении образования Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее Управление образования);
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, электронной

техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении, полный почтовый адрес Управления образования, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на сайте Управления образования <http://www.uprobrkiv.ucoz.ru>.

8. Информация о местонахождении Приемной Управления образования (далее - Приемной Управления), об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на сайте Управления образования <http://www.uprobrkiv.ucoz.ru>;

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен начальником Управления образования, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

11. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения осуществляется в соответствии с пунктом 10 настоящего Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Начальник Управления образования и заместитель начальника Управления образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Управления образования, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество начальника Управления образования или соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Управления образования или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (место жительства), контактный телефон, электронный адрес.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной Управления

16. Прием граждан в Приемной Управления ведут начальник Управления образования, заместитель начальника Управления образования. Заместитель начальника Управления образования ведет прием в своем рабочем кабинете.

Руководители подразделений Управления образования ведут прием граждан в служебных кабинетах, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным начальником Управления образования.

17. График приема граждан составляется начальником Управления образования.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан в Приемной Управления, осуществляет начальник Управления образования.

19. Прием граждан проводится по предварительной записи. Запись на прием осуществляется ежедневно секретарем начальника Управления образования (с 8.00 до 17.00).

20. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. Секретарь начальника Управления образования помимо организации приема начальником Управления образования оказывает гражданам информационноконсультативную помощь.

22. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо документ, подтверждающий полномочия на представление интересов другого лица.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

23. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

24. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста, и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции.

25. На первом этаже здания Управления образования на видном месте размещается информация о режиме работы Приемной Управления.

26. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

27. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

28. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

30. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

31. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

32. Работники Управления образования, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

34. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются начальнику Управления образования.

35. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению начальника Управления образования. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Управлении образования исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения секретарю начальника Управления образования.

III. Административные процедуры Последовательность административных действий (процедур)

36. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений соответствующим работником;
- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

37. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Управление образования или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из муниципальных органов, государственных органов для рассмотрения по поручению.

38. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

39. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте; обращение, непосредственно доставленное гражданином; обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, электронной почты; обращения, поступившие через сайт Управления образования, телеграммы поступают секретарю Управления образования для регистрации.

40. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкальвает конверт;
- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорт, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес Управления образования нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

41. Секретарь начальника Управления образования, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом начальнику Управления образования.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем начальника Управления образования. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

43. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются секретарем Управления образования и передаются начальнику Управления образования.

44. Обращения с пометкой "лично", передаются начальнику Управления образования невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, начальник Управления образования передает его для регистрации секретарю.

45. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, депутатов Собрания депутатов Катав-Ивановского муниципального района адресованные начальнику Управления образования, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются секретарем как входящая документация и в тот же день передаются на рассмотрение.

Регистрация поступивших обращений

46. Обращения, поступившие Управление образования, регистрируются в день поступления.

47. Секретарь начальника Управления образования:

- в правом верхнем углу первой страницы письма проставляет присвоенный письму регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Направление обращения на рассмотрение

48. Секретарь после регистрации передает все обращения начальнику Управления образования.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

49. На рассмотрение начальника Управления образования направляются обращения граждан:

- затрагивающие вопросы системы образования в Катав-Ивановском муниципальном районе, о недостатках в работе подведомственных образовательных организаций;

- содержащие жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Управления образования, руководителей подведомственных образовательных организаций;

- поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;

- с просьбой о личном приеме;

- по вопросам подтверждения стажа бывшего работника.

50. На рассмотрение заместителю начальника Управления образования, должностным лицам направляются обращения граждан с соответствующей резолюцией начальника Управления образования;

51. Письма граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

52. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

53. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной Управления, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

54. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Управления образования, то обращение в течение не более семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, полномочный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к полномочиям нескольких органов или должностных лиц местного самоуправления, копии обращений в течение не более семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения, поступившие из государственных, федеральных органов с контрольными сроками

исполнения, в течение не более трех дней передаются должностным лицам Управления образования в соответствии с их должностными обязанностями по решению вопросов, указанных в обращении.

55. К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, должностным лицом, которому было отписано обращение начальником Управления образования, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются начальником Управления образования или его заместителем, одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма оформляются на бланках Управления образования.

56. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в Управление образования подписываются начальником Управления образования или его заместителем.

57. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях.

58. Должностным лицам обращения, зарегистрированные для исполнения, согласно резолюции, передаются секретарем под роспись в журнале регистрации входящей документации.

59. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем должностным лицам согласно резолюции.

Рассмотрение обращений должностными лицами
Управления образования

61. Поступившие должностным лицам Управления образования (далее - исполнитель) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале регистрации входящей документации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения. Срок исполнения обращений, поставленных начальником Управления образования на «Контроль», исчисляется от даты наложения резолюции, но не должен превышать 15 дней от регистрации обращения.

62. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) осуществляет исполнитель. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

63. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

64. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 23 Административного регламента.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Управление образования направляет обращение в правоохранительные органы.

65. Результатом рассмотрения обращений должностным лицом Управления образования является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

Личный прием граждан

66. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, либо документа, подтверждающего полномочия на представление интересов другого лица.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

67. Секретарь начальника Управления образования приглашает прибывшего в Приемную Управления гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в журнал учета приема граждан сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения секретарь начальника Управления образования осуществляет подборку всех имеющихся в приемной Управления материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются ведущему личный прием.

71. Секретарь начальника Управления образования информирует заявителя о порядке разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения.

Во время беседы секретарь начальника Управления образования вправе направить заявителя к соответствующему должностному лицу, компетентному в возникших вопросах.

С графиком приема граждане могут ознакомиться на официальном сайте Управления образования или по телефону Приемной Управления.

72. Во время личного приема начальником Управления образования каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

73. На личном приеме начальника Управления образования по его указанию при необходимости присутствуют: заместитель начальника Управления образования, должностное лицо, курирующее вопросы, возникшие в обращении гражданина.

74. По окончании приема начальник Управления образования доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

75. Начальник Управления образования, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

76. После завершения личного приема начальника Управления образования и согласно его резолюции, зафиксированной на обращении, секретарь Управления образования осуществляет рассылку документов для исполнения.

77. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.

78. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина должностному лицу, либо в иную организацию по подведомственности вопроса.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

79. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

80. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку начальнику Управления образования с обоснованием необходимости продления срока.

81. Начальник Управления образования на основании служебной записки ответственного

исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

82. Ответы на обращения граждан подписывают Начальником Управления образования (или Заместителем).

83. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

84. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

85. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

86. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

87. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

88. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

89. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю Управления образования, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

90. После регистрации ответа секретарь производит отправку корреспонденции. Отправление ответов без регистрации не допускается. Ответ на письменное обращение регистрируется номером исходящего письма.

91. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

92. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется секретарем начальника Управления образования в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

93. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

94. Справочную работу исполнения функции по рассмотрению обращений граждан ведет секретарь начальника Управления образования.

95. Звонки от заявителей по вопросу получения информации об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

96. При получении запроса по телефону секретарь:

- называет наименование организации, в которую позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

97. Во время разговора секретарь должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

98. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками, осуществляется начальником Управления образования.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

99. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в установленном законодательством порядке.