

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации городского округа Стрежевой

ПРИКАЗ

12.05.2023

№ 233

Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в
Управлении образования Администрации
городского округа Стрежевой

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», на основании подпункта 1 пункта 4.1., подпункта 3 пункта 5.3. Устава Управления образования Администрации городского округа Стрежевой

приказываю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой согласно приложению.
2. Считать утратившим силу приказ Управления образования от 31.01.2013 № 38 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.М.Довгань

Пантюхина О.А.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой (далее - Инструкция) разработана в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

Настоящая инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.2. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по телефону.

1.3. При рассмотрении обращений граждан должностные лица Управления образования Администрации городского округа Стрежевой (далее - Управление образования) руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон);
- Законом Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»;
- Уставом городского округа Стрежевой;
- Уставом Управления образования
- Настоящей инструкцией.

1.4. Должностные лица Управления образования осуществляют работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции, установленной должностной инструкцией.

1.5. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В случаях, установленных пунктом 2.1.5.8. настоящей инструкции, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

Сокращенные сроки рассмотрения обращений устанавливаются начальником Управления образования, в случаях:

- когда обращение не требует проверки;
- когда обращение требует срочного вмешательства;
- когда рассмотрение обращения поручено Управлению образования федеральными органами государственной власти, органами государственной власти

Томской области Администрацией городского округа Стрежевой;

- в случае обращения об истребовании предоставленных гражданином документов;

- в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;

- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- принятие решения о ненаправлении ответа на обращение, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

- сообщение гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

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

- принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином и уведомление о данном решении гражданина, направившего обращение;

- сообщение гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.7. Требования к письменному обращению.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Управления образования, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон (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 вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.8. Исчерпывающий перечень оснований для оставления письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

1.8.1. Обращения граждан могут быть оставлены без направления письменного

ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если:

- в Управление образования поступило обращение гражданина о прекращении рассмотрения его обращения;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а заявитель ранее предупреждался о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.8.2. Для оставления письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, в случаях, установленных в пункте 1.8.1. настоящей инструкции, специалист Управления образования, которому поручено рассмотрение обращения, не позднее 15 дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет служебную записку начальнику Управления образования об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием оснований и приложением подтверждающих документов и мотивированного заключения об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа.

1.8.3. Начальник Управления образования принимает решение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения, утверждает мотивированное заключение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

1.8.4. Секретарь руководителя не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного начальником Управления образования мотивированного заключения об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

- регистрирует заключение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием причин.

1.8.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление образования. Новое обращение рассматривается в порядке, установленном федеральным законом и законом Томской области.

1.9. Срок регистрации обращения

Письменное обращение, в том числе поступившее по каналам электронной почты или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение двух рабочих дней с момента поступления в Управление образования, устные обращения регистрируются в день проведения личного приема.

1.10. В помещении и на официальном сайте Управления образования размещается

следующая информация:

- текст настоящей Инструкции;
- графики приема граждан специалистами Управления образования;
- графики личного приема граждан начальником и заместителями начальника Управления образования;
- объявления для населения.

1.11. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в Управление образования:

- по телефону Управления образования: 8(38259) 5-58-04;
- в письменном виде по почтовому адресу: ул. Коммунальная, 1/1, г. Стрежевой, Томская обл., 636785;
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи по факсам: 8(38259) 5-58-04;
- в электронном виде по адресу электронной почты: uo@guostrj.ru;
- через официальный сайт Управления образования: <http://guostrj.ru/> (раздел «Интернет-приемная»);
- при личном обращении в приемную Управления образования, график приема: понедельник-четверг 8.30-13.00 14.00-17.00, пятница 8.30-13.00 14.00-15.30.

При личном обращении с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты) предоставляется следующая информация

- контактные телефоны должностных лиц Управления образования;
- графики личного приема заместителями начальника Управления образования (приложение 1);
- порядок обращения на личный прием начальника Управления образования;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- требований к оформлению письменного обращения;
- порядок и сроки рассмотрения обращений;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2. Рассмотрение обращений граждан

2.1. *Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа*

2.1.1. Перечень процедур:

- прием и регистрация письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа (далее - обращения граждан);
- предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу;
- рассмотрение обращения должностным лицом Управления образования, принятие решения по обращению;
- подготовка письменного ответа на обращение;
- регистрация ответа на обращение и направление ответа заявителю;
- оформление дела по обращению и его хранение.

2.1.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

2.1.2.1. Основанием для рассмотрения обращения является поступление обращения одним из способов:

- в письменном виде почтой, поступление лично от гражданина либо нарочным;
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи;
- в электронном виде по адресам электронной почты;
- через официальный сайт Управления образования: <http://guostri.ru/> (раздел «Интернет-приемная»).

2.1.2.2. Регистрация обращений осуществляется секретарем руководителя. При приеме обращения секретарем руководителя проверяется правильность адресования. Ошибочно доставленная корреспонденция пересылается по принадлежности или возвращается отправителю.

2.1.2.3. По требованию гражданина секретарем руководителя ставится регистрационный штамп о принятии обращения на втором экземпляре обращения, который остается у гражданина, либо на копии обращения, с указанием даты принятия и входящего номера документа.

2.1.2.4. Поступившие письменные обращения регистрируются секретарем руководителя в «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение 2 к настоящей инструкции) с занесением следующих сведений: дата регистрации; порядковый номер; Ф.И.О. обратившегося; содержание обращения.

2.1.2.5. Максимальный срок для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений граждан» - 2 дня с момента получения обращения.

2.1.3. Предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу

2.1.3.1. Зарегистрированные обращения передаются секретарем руководителя для рассмотрения начальнику Управления образования.

2.1.3.2. Результаты рассмотрения обращений оформляются начальником Управления образования в виде резолюции на самом документе (не затрагивая текста документа) либо на отдельном листе.

2.1.3.3. После визирования обращения возвращаются секретарю руководителя.

2.1.3.4. Секретарь руководителя:

- заносит в «Журнал регистрации обращений граждан» сведения о полученной резолюции и исполнителе (исполнителях);
- передает обращение для исполнения.

2.1.3.5. Максимальный срок для предварительного рассмотрения обращения и передачи его исполнителю - не позднее трех дней с момента регистрации.

2.1.4. Направление письменного обращения для рассмотрения иному должностному лицу или соответствующий орган

2.1.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования направляется секретарем руководителя в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан». Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.1.4.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется секретарем руководителя в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.1.4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.1.4.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

2.1.5. Рассмотрение обращения в отделе Управления образования, принятие решения по обращению

2.1.5.1. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Управления образования, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются секретарем руководителя в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение трех дней со дня регистрации передается в юридический отдел для возвращения гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.1.5.2. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько отделов Управления образования, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, указанному в поручении первым, копии направляются соисполнителям поручения.

2.1.5.3. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя в течение 10 календарных дней направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

2.1.5.4. В случае если отдел Управления образования считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено начальнику Управления образования со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

2.1.5.5. В случае принятия начальником Управления образования решения об изменении отдела - исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется секретарем руководителя в соответствующий отдел Управления образования.

2.1.5.6. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, изучает обращение и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

- осуществляет рассмотрение заявления с участием заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения;
- готовит запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения;
- приглашает на личную беседу гражданина, запрашивает у него дополнительную

информацию;

- готовит запрос не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, о предоставлении заявителем дополнительных документов для полного и объективного рассмотрения обращения;

- готовит предложения о принятии мер управленческого и организационного характера.

2.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации должностное лицо структурного подразделения, ответственное за исполнение поручения может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

2.1.5.8. Срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником Управления образования, но не более чем на 30 дней, в случаях:

- если рассмотрение заявления невозможно без участия заявителя и иных лиц, а участие было невозможно по объективным причинам (отпуск, командировка, болезнь, режим работы заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения);

- если для рассмотрения обращения были сделаны запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, в том числе в форме электронного документа, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения и ответы на них еще не получены;

- если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных документов от заявителя, в том числе в форме электронного документа, запрос о предоставлении документов был сделан в письменном виде не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, но предоставлены заявителем не были;

- если объективное и всестороннее рассмотрение обращение требует принятия мер, которые не были приняты по объективным причинам.

2.1.5.9. Для продления срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет секретарю руководителя служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и срока продления рассмотрения обращения, а так же предоставляет мотивированное заключение о продлении срока рассмотрения обращения.

2.1.5.10. Начальник Управления образования принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения

обращения, утверждает мотивированное заключение о продлении срока рассмотрения обращения.

2.1.5.11. Секретарь руководителя не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного начальником Управления образования мотивированного заключения о продлении срока рассмотрения обращения:

- регистрирует заключение о продлении срока рассмотрения обращения;
- уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

2.1.5.12. Не допускается продление срока рассмотрения обращений, направленных в Управление образования для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации и Томской области.

2.1.6. Подготовка письменного ответа на обращение

2.1.6.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, по итогам рассмотрения обращения готовит письменный ответ заявителю по всем поставленным в обращении вопросам за подписью начальника Управления образования.

2.1.6.2. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким отделам Управления образования, сводный ответ готовит ответственный исполнитель, указанный в поручении первым на основании представленной не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения информации за подписью соисполнителей.

2.1.6.3. Обращение гражданина считается рассмотренным после направления ему мотивированного письменного ответа, в том числе в форме электронного документа, в пределах сроков, установленных федеральным законом, при условии, что рассмотрены по существу все вопросы, поставленные в обращении.

2.1.6.4. Письменный ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, подписавшего это обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ, либо в адрес организации, если адрес указан в обращении.

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

2.1.6.6. Подписанный и прошедший регистрацию ответ направляется гражданину специалистом Управления делами следующими способами:

- посредством почтового отправления на бумажном носителе на почтовый адрес заявителя, указанный в ответе;
- посредством электронной почты в форме отсканированного документа по адресу электронной почты, указанному в ответе;
- лично в руки, если данный способ получения гражданин указал при написании заявления. На втором экземпляре ответа заявитель собственноручно ставит дату получения, инициалы, фамилию и подпись.

Специалист Управления образования, ответственный за подготовку ответа, в обязательном порядке не позднее дня, следующего за днем регистрации, информирует заявителя о содержании ответа следующими способами:

- посредством телефонной связи;
- посредством использования электронных средств связи (смс-сообщение, WhatsApp, Viber и др.)
- посредством электронной почты по адресу, указанному в заявлении (в форме электронного документа);

- в ходе личного приема заявителя;
- другими способами.

2.2. Рассмотрение устных обращений граждан, организация личных приемов

2.2.1. Личный прием граждан осуществляют:

- начальник Управления образования;
- заместители начальника Управления образования.

2.2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

2.2.3. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

2.2.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

2.2.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящей инструкцией порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

2.2.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления образования, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

2.2.8. Все документы, связанные с обращениями граждан по личному приему начальником Управления образования, заместителями начальника Управления образования формируются в дела и хранятся в приемной Управления образования.

2.2.10. Личный прием граждан начальником Управления образования

2.2.10.1. Личный прием граждан начальником Управления образования проводится два раза в месяц в первую и вторую неделю месяца по понедельникам с 17.00. до 19.00. в порядке живой очереди.

2.2.10.2. Организацию личного приема начальником Управления образования осуществляет секретарь руководителя.

2.2.10.3. Фактом начала процедур по организации и проведению личного приема начальником Управления образования является факт обращения гражданина к секретарю руководителя. Запись по телефону на личный прием начальником Управления образования не проводится.

2.2.10.4. Для организации и проведения личного приема начальником Управления образования секретарь руководителя последовательно совершает следующие процедуры:

- информирование гражданина о дате и времени проведения личного приема;
- подготовка карточки личного приема по форме согласно приложению 3 к настоящей инструкции;
- оформление поручений начальника Управления образования по итогам рассмотрения обращения гражданина на личном приеме начальника Управления

образования;

- постановка отдельных поручений начальника Управления образования на контроль;

- контроль за исполнением поручений начальника Управления образования по итогам личного приема граждан.

2.2.10.5. По итогам личного приема начальником Управления образования даются поручения. Запись об этом делается в карточке личного приема либо на отдельном листе.

2.2.10.6. Срок исполнения поручений начальника Управления образования по итогам личного приема граждан составляет не более 30 дней, если иное не указано в самом поручении.

2.2.11. *Личный прием граждан заместителями начальника Управления образования*

2.2.11.1. Личный прием граждан заместителями Начальника Управления образования проводится по графику (приложение 1).

2.2.11.2. Заместители начальника Управления образования самостоятельно осуществляют организацию личного приема.

2.2.11.3. Учет граждан, принятых на личном приеме осуществляется заместителями начальника Управления образования самостоятельно путем заполнения карточек личного приема граждан (приложение 3).

2.2.11.4. По итогам личного приема заместителем начальника Управления образования даются поручения. Запись об этом делается в карточке личного приема либо на отдельном листе.

2.2.11.5. Срок исполнения поручений заместителя начальника Управления образования по итогам личного приема граждан составляет не более 30 дней, если иное не указано в самом поручении.

2.2.11.6. Постановка на контроль поручений заместителей начальника Управления образования и контроль за исполнением поручений по итогам личного приема граждан осуществляет секретарь руководителя.

3. Порядок и формы контроля

3.1. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений 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.

3.2. Контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль;

- снятие письменных обращений граждан с контроля.

3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя.

3.4. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты меры и даны письменные ответы.

4. Порядок внесудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан

4.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов Управления образования во внесудебном порядке.

4.2. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов

начальнику Управления образования.

4.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

4.4. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, нарушении положений настоящей инструкции, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по телефону Управления образования: 8(38259) 5-58-04;
- в письменном виде по почтовому адресу: ул. Коммунальная, 1/1, г. Стрежевой, Томская обл., 636785;
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи по факсам: 8(38259) 5-58-04;
- в электронном виде по адресу электронной почты: uo@guostrj.ru;
- через официальный сайт Управления образования: <http://guostrj.ru/> (раздел «Интернет- приемная»);
- при личном обращении в Управление образования.

4.5. Порядок приема жалобы для рассмотрения определяется в соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. Начальник Управления образования, заместители начальника Управления образования несут ответственность за сохранение конфиденциальности информации, полученной в ходе проведения личного приема.

4.7. Срок рассмотрения жалобы с учетом возможности продления сроков ее рассмотрения определяется в соответствии со статьей 12 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает сведения, перечисленные в статье 7 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

4.10. Срок направления заявителю письменного уведомления о невозможности рассмотрения обращения, ответа, содержащего результаты обращения, информации о том, что ответ на обращение не может быть дан вследствие того, что текст письменного обращения не поддается прочтению, уведомления о прекращении переписки, уведомления о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений, составляет три рабочих дня со дня рассмотрения обращения.

4.11. Результатом внесудебного обжалования является ответ на жалобу, который подписывается начальником Управления образования. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан

5.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой в суд на действия (бездействие) должностного лица Управления образования, а также принимаемые им решения при рассмотрении обращения гражданина, нарушающие его права и свободы.

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Управлении образования
Администрации городского округа Стрежевой

ГРАФИК
личного приема граждан должностными лицами Управления образования Администрации
городского округа Стрежевой

№ п/п	наименование должности, фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего прием	периодичность и время проведения приема граждан	место проведения приема граждан	иные сведения, необходимые для надлежащей организации личного приема граждан
1	Начальник Управления образования	1-й и 2-й понедельник месяца с 17.00 до 19.00	каб. № 1	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
2	Заместитель начальника по учебно-воспитательной работе	3-й понедельник месяца с 17.00 до 19.00	каб. № 2	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
3	Заместитель начальника по административно- хозяйственной части	3-й понедельник месяца с 17.00 до 19.00	каб № 8	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
4	Заместитель начальника по финансово- экономическим вопросам	3-й понедельник месяца с 17.00 до 19.00	каб № 25	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди

Приложение 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой

Журнал регистрации обращений граждан

Дата	Вх. №	ФИО заявителя	Содержание	Ответственный исполнитель	Подпись исполнителя	Контрольный срок	Дата и исх. № ответа
	2	3	4	5	8	6	7

Приложение 3

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении образования Администрации городского округа Стрежевой

Дата приема _____ № обращения _____

Прием проводит _____

ФИО обращающегося, адрес, телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Отметка о приеме в ходе личного приема письменного заявления* _____

Отметка о даче устного ответа** _____

Резолюция ведущего прием с поручением исполнителю _____

результат рассмотрения исполнителем _____

(дата исполнения, № исх.) _____

* в случае предоставления гражданином письменного заявления

** в случае согласия гражданина