



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
КРАСНОАРМЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.10.2017 № 22

с. Миасское

Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в Управлении образования  
администрации Красноармейского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Красноармейского муниципального района (далее по тексту – Порядок).
2. Специалистам Управления образования администрации Красноармейского муниципального района при осуществлении должностных полномочий руководствоваться настоящим Порядком.
3. Распоряжение Управления образования Красноармейского муниципального района от 12.02.2010 г. №50-Р «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Красноармейского муниципального района» признать утратившим силу.
4. Заведующему Муниципальной методической службы Шмидт Ф.Г. разместить настоящее постановление на официальном сайте Управления образования администрации Красноармейского муниципального района.
5. Организацию и контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя начальника Управления образования Е.В. Демьяненко.

Начальник Управления образования

Г.И. Афанасьева

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Управления  
образования администрации  
Красноармейского  
муниципального района  
от 27.10.2017 № 22

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в Управлении образования**  
**администрации Красноармейского муниципального района**

**I. Общие положения.**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Управлении образования администрации Красноармейского муниципального района (далее – Порядок, Управление образование) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и специалистами Управления образования администрации Красноармейского муниципального района (далее – Управления образования), другими государственными органами и организациями, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Управлении образования.

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации района:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращении граждан»;
- 4) Устав Красноармейского муниципального района;
- 5) Постановление администрации Красноармейского муниципального района от 15.05.2017 г. № 347 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Красноармейского муниципального района».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления образования, заместителем начальника Управления образования, специалистами Управления образования, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуются – специалисты).

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Управление образования обращений осуществляется секретарем Управления образования в журнале входящей корреспонденции.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом организационно-правовой работы по адресу: 456660, Челябинская область, Красноармейский район, с. Миасское, ул. Комсомола, д. 56.

Телефон для справок: 8 (351 50) 2 07 66; 2 08 42.

Адрес интернет – сайта [uokmr74.ru](http://uokmr74.ru), электронная почта - [upravlenie@uokmr74.ru](mailto:upravlenie@uokmr74.ru).

Обращения о фактах коррупции в Управлении образования передаются для рассмотрения в комиссию по противодействию коррупции в Красноармейском муниципальном районе.

1.5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

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

1.6. Термины, используемые при работе с обращениями граждан:

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее функции представителя власти, а также лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях;

- исполнитель (ответственный исполнитель) - специалист, которому направлено обращение на рассмотрение и подготовку проекта ответа.

## **II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан.**

2.1. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», начальник Управления образования, его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и

иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Управлении образования.

По запросам устанавливается срок исполнения – 15 дней. Продление срока не предусмотрено.

## 2.2. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина, в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, осуществляющего полномочия по решению вопросов местного значения в сфере образования - Управления образования, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. 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.

## 2.3. Условия, сроки и время личного приема граждан в Управлении образования администрации Красноармейского муниципального района.

Личный прием граждан в Управлении образования ведут начальник Управления образования и его заместитель в соответствии с графиком.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении, а также на официальном сайте Управления образования, средствах массовой информации района. Предварительная запись на прием к начальнику Управления образования, его заместителю производится у секретаря Управления образования на основании письменного заявления гражданина.

Специалисты Управления образования оказывают информационно - консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет паспорт.

## 2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения 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».

Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими

организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема.

Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

#### 2.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа, по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района, либо его заместителями,

уполномоченные на то лица 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 один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

б) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 соответствующему должностному лицу.

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

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.**

Последовательность действий:

- 3.1. прием письменных обращений граждан;
- 3.2. прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации района;
- 3.3. регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 3.4. направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 3.5. рассмотрение обращений граждан;
- 3.6. регистрация письменных электронных обращений граждан;
- 3.7. личный прием граждан;
- 3.8. постановка обращений граждан на контроль;
- 3.9. продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 3.10. оформление ответов на обращения граждан;
- 3.11. предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 3.12. формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

3.1. Прием письменных обращений граждан:

- 1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Управление образования или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом государственных органов, других органов местного самоуправления;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи;

3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к секретарю Управления образования;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами Управления образования. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменного обращения;

6) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету.

3.2. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Управления образования:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к секретарю Управления образования;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистами Управления образования;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Управление образования;

5) зарегистрированные запросы ежедневно с резолюцией начальника Управления образования или его заместителя передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

6) запросы рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Управления образования, при необходимости запрашивается информация у подведомственных образовательных учреждений в соответствии с их компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Управления образования, направляется в течение 7 дней со дня регистрации должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью должностного лица администрации района;

8) доступ пользователей информации к информации о деятельности администрации района ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) поступившие в структурные подразделения Управления образования запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале входящей корреспонденции;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

### 3.3. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Управление образования в журнале входящей корреспонденции;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый секретарем и двумя специалистами Управления образования. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) секретарь Управления образования проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп Управления образования с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы и направляет начальнику Управления образования на рассмотрение;

4) зарегистрированные обращения ежедневно передаются начальнику Управления образования, затем исполнителю в соответствии с компетенцией.

### 3.4. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения, содержащие вопросы решение которых не входит в компетенцию начальника Управления образования, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (УФМС России по Челябинской области).

2) в течении 7 дней со дня регистрации гражданам готовятся и направляются разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурное либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов семьи;



текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

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

### 3.5. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения рассматриваются непосредственно специалистами Управления образования (в том числе с выездом на место), либо направлены на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления района в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие специалистам Управления образования обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в журнале входящей корреспонденции;

3) в случае направления обращения для рассмотрения в государственные органы и их должностным лицам или в орган местного самоуправления района в соответствии с его компетенцией, специалист Управления образования оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится секретарем Управления образования. Контроль за сроками исполнения осуществляет секретарь Управления образования. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, других органах местного самоуправления, подведомственных

образовательных учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

б) государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственное образовательное учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращениях граждан приведены факты коррупции в Управлении образования указанные обращения направляются в комиссию по противодействию коррупции в Красноармейском муниципальном районе.

### 3.6. Регистрация письменных электронных обращений граждан:

1) поступившие в Управление образования письменные электронные обращения граждан регистрируются секретарем Управления образования в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции;

2) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются начальнику Управления образования, его заместителю на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

### 3.7. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Управлении образования осуществляет уполномоченный специалист, отвечающий за организацию личного приема;

2) консультации граждан осуществляются в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность, специалистом Управления образования, отвечающим за организацию личного приема;

3) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

4) специалист Управления образования консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе;

5) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в отделе организационно-правовой работы материалов, касающихся данного заявителя;

6) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

7) личный прием осуществляется на основании графика приема;

8) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке, направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления района или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

9) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

10) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

11) по окончании личного приема должностное лицо 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;

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

13) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в карточке.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

15) по результатам личного приема начальником Управления образования, его заместителем дается поручение специалистам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения;

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

16) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществляющему личный прием.

17) ответ заявителю подписывает начальник Управления образования, в его отсутствие – заместитель начальника Управления образования.

### 3.8. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов;

2) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, председателя Правительства Челябинской области и его заместителей, Главы Красноармейского муниципального района и его заместителей;

3) на обращения, взятые на контроль, перед направлением их на рассмотрение в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, подведомственные образовательные учреждения готовится сопроводительное письмо;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь Управления образования;

5) по истечении срока рассмотрения обращения секретарь Управления образования делает напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

### 3.9. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Управлении образования, продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес начальника Управления образования и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в Управление образования и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

3) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, аппарате Правительства Российской Федерации,

Федерации и иных федеральных органах государственной власти, в органах власти Челябинской области, органах местного самоуправления Красноармейского муниципального района (далее именуются - вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления, подписанного начальником Управления образования или его заместителем, ответа в вышестоящий орган государственной (муниципальной) власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

### 3.10. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает начальник Управления образования, его заместитель. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) 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 указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в аппарате администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки;

8) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

9) ответственный специалист Управления образования производит подборку всех материалов, относящихся к рассмотрению данного обращения, проверяет правильность оформления ответа;

10) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением;

12) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив вместе с подборкой материалов.

3.11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин 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;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет ответственный исполнитель Управления образования;

3) информация предоставляется во время устных консультаций ответственным исполнителем и другими специалистами Управления образования - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан: распределении обязанностей между исполнителями Управления образования; порядке работы с обращениями граждан в Управлении образования; графике приема граждан начальником Управления образования и его заместителем;

5) справочная информация по рассмотрению предоставляется заявителям ежедневно с 8.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день — с 8.00 до 12.00;

б) при получении запроса по телефону ответственный исполнитель:

называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время ответственным исполнителем;

7) во время беседы с заявителем ответственный исполнитель должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

3.12. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях.

2) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;

4) архивные документы хранятся 5 лет;

5) исполнителям запрещается изымать из переписки документы;

6) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника Управления образования, его заместителя.