

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в отделе образования  
администрации Асекеевского района Оренбургской области**

**Общие положения**  
Предмет регулирования

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в отделе образования администрации Асекеевского района Оренбургской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина отделом образования (далее – отделом).

2. Положения настоящего Порядка распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на документы граждан, поступающие в отдел на рассмотрение, исполнение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

3. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц отдела образования, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

4. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

5. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется руководитель отдела образования. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

8. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

**Круг заявителей**

9. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку информирования**

10. Информирование о порядке представления отделом рассмотрения обращений граждан, осуществляется:

- непосредственно в здании отдела с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ);

- посредством использования телефонной связи;

- посредством официального сайта отдела в сети Интернет: <http://asroo16.3dn.ru/> (далее – официальный сайт отдела).

11. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу отдела: ул. Советская, д. 10, с. Асекеево Асекеевского района Оренбургской области, 461710.

12. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в отдел осуществляется через приёмную руководителя отдела образования по адресу: ул. Советская, д. 10, с. Асекеево Асекеевского района Оренбургской области, 461710 (Приложение 3).

График работы приемной:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 9.00 до 17.00;  
обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(35351) 2-02-28.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты отдела: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru), [kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)

Телефон для справок: 8(35351) 2-02-28

13. Личный прием граждан в отделе организуется в следующие дни и часы:

руководитель отдела образования	– понедельник, с 16.00 до 18.00; запись на личный приём осуществляется по тел.: 8(35351) 2-02-28
заместитель руководителя отдела	– понедельник, с 16.00 до 18.00; – среда, с 16.00 до 18.00;
главный бухгалтер	– понедельник, с 16.00 до 18.00;
прием граждан по вопросам выдачи справок социально-правового характера из архивохранилища отдела образования	– понедельник – четверг, с 09.00 до 17.00, пятница, с 09.00 до 16.00;
консультации юриста	– понедельник – четверг, с 09.00 до 18.00, пятница, с 09.00 до 17.00

14. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся осуществления приема граждан, рассмотрению их обращений, размещаются в соответствующем разделе официального сайта отдела, на информационных стендах и средствах информирования с использованием ИКТ непосредственно в здании отдела.

15. Прием граждан, рассмотрение их обращений предоставляется структурному подразделению отдела, ответственному за организацию работы с обращениями граждан (далее – приёмная).

## Процедура рассмотрения обращений граждан в отделе

15. Основанием для рассмотрения является обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа.

15.1. Обращение может быть направлено в адрес отдела курьером, почтовым отправлением, по факсимильной связи, на электронный адрес отдела образования, а также доставлено гражданином лично.

15.2. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии). Адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

16. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального органа, в который направляет обращение (отдел), либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

17. Обращение, поступившее в отдел или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

18. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

19. При рассмотрении обращения отдел не вправе требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении отдела, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами.

20. Оснований для приостановления рассмотрения обращения гражданина законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

### Срок рассмотрения обращения

21. Письменное обращение, поступившее в отдел, рассматривается **в течение тридцати дней** со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

22. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента его поступления в отдел. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение **семи дней** со дня его 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

23.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **пяти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по

контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 02.05.2006 № 59-ФЗ.

24. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующие органы.

25. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, руководитель отдела либо заместитель руководителя отдела вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на **30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

26. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки «Срочно» и «Весьма срочно».

### Результат рассмотрения обращения

27. Результатом рассмотрения обращения являются:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (Приложение 4, 5);
- возвращение обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (Приложение 6);
- оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, поддаются прочтению (Приложение 7);
- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение 8);
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (Приложение 9);
- оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

28. Процедура рассмотрения обращения завершается направлением ответа по существу обращения или получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **Показатели доступности и качества рассмотрения обращения гражданина**

29. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения отделом имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения; осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

30. Должностные лица отдела обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

31. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам отдела при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

32. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в отделе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращения;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

## **Прием и регистрация письменного обращения**

33. Основанием для начала исполнения процедуры рассмотрения обращения гражданина является его поступление в отдел.

34. Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в приемной отдела образования области. Регистрация производится посредством журнала, в том числе с использованием автоматизированной системы «СМ – обращения граждан» (Lotos Notes).

35. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя;
- адреса заявителя;
- даты поступления;
- адресата;

- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);
- краткого содержания обращения;
- шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;
- категории обращения;
- отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;
- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;
- места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области, администрации и Совета депутатов Асекеевского района и других).

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения и индекса дела в соответствии с номенклатурой дел.

Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

36. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в журнал регистрации и регистрационно-контрольную карточку.

37. В случае поступления нескольких писем одного содержания от автора, то об этом в журнале регистрации и регистрационно-контрольной карточке делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

38. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами приемной, ответственными за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения граждан возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам отдела. Обращения граждан после прочтения должностными лицами отдела в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в приемную отдела.

Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются в приемную отдела для регистрации.

39. Должностные лица приемной отдела проверяют письменное обращение гражданина на повторность, удостоверяются, что обращение отвечает всем необходимым требованиям для его принятия к рассмотрению по существу.

40. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами приемной отдела в системе электронного документооборота и с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение **трех дней** с даты их поступления.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

41. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу уполномоченного структурного подразделения отдела. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным

обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и системы электронного документооборота.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками приемной в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. (Приложение 2).

### **Рассмотрение обращения**

43. Основанием для процедуры рассмотрения обращения гражданина является регистрация.

44. По письменному или электронному обращению, поступившему в отдел и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение в структурные подразделения отдела;
- направлении в другие органы государственной власти и организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании в дело.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц отдела, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

45. Уполномоченное структурное подразделение отдела (приемная) после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения граждан руководителю отдела, либо заместителю руководителя для наложения резолюций (указаний по исполнению).

46. Обращения, рассмотренные руководителем либо уполномоченным лицом отдела, передаются в уполномоченное структурное подразделение отдела (приемную), для регистрации резолюции в журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и в системе электронного документооборота и последующего направления обращения в соответствующее структурное подразделение отдела под роспись.

47. Если в резолюции о рассмотрении обращения граждан указаны несколько структурных подразделений отдела, то уполномоченное структурное подразделение отдела (приемная) под роспись направляет копии обращения ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым и остальным соисполнителям. В целях сохранности подлинников обращений граждан они находятся в приемной отдела.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через приемную отдела.

48. Руководитель структурного подразделения отдела, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

- о возвращении на следующий день в уполномоченное структурное подразделение отдела обращения с пояснительной запиской о безотлагательной переадресации, если

вопросы, содержащиеся в письменном обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения отдела;

- о направлении в **семидневный срок** со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в **семидневный срок** со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **пяти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 02.05.2006 № 59-ФЗ.

### **Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

49. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения гражданина является его передача в структурное подразделение отдела, ответственное за его рассмотрение.

Должностное лицо структурного подразделения отдела, ответственное за его рассмотрение, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает запрос в соответствующую организацию в целях получения необходимой информации.

50. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения гражданина отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

51. При повторном письменном обращении гражданина дополнительное его рассмотрение проводится должностным лицом структурного подразделения отдела, ответственным за его рассмотрение, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанное обращение.

52. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на **тридцать дней**, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение отдела, ответственное за рассмотрение такого обращения, должно обратиться к руководителю либо уполномоченному лицу отдела с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения обращения гражданина, согласованной с уполномоченным структурным подразделением (приемной) отдела.



53. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения отдела, ответственный за его рассмотрение, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем отдела либо уполномоченным лицом отдела решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

54. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается отделом в порядке, установленном настоящим Порядком.

55. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения и оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

56. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель отдела образования или заместитель руководителя отдела образования в пределах своей компетенции.

57. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

58. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

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

60. Документ, предназначенный для отправки, не должен содержать более четырех адресов. Слово «копия» перед вторым и другими адресатами не проставляется.

61. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату».

62. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

63. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются в приемную. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

Ответ на обращение, поступившее в отдел по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

64. На регистрационно-контрольной карточке сотрудником приемной указываются результат рассмотрения «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано» и дата поступления ответа.

65. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

### **Организация и проведение личного приема граждан**

66. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами отдела (руководителем и его заместителем, руководителями структурных подразделений отдела) в соответствии с графиком приема граждан.

Личный прием граждан к руководителю организован посредством предварительной записи, осуществляемой секретарем, который в ходе записи на прием регистрирует заявителя в учетной карточке приема граждан и журнале регистрации приема граждан.

Личную ответственность за организацию приема граждан у руководителя несут юрист и секретарь приемной, в структурных подразделениях отдела – их руководители.

При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина. Карточка личного приема гражданина содержит сведения о заявителе, его адресе, дате обращения, дате приема, а также о результатах приема заявителя. Карточка личного приема гражданина подписывается должностным лицом, ведущим прием.

67. Руководитель осуществляет личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на ранее принятые решения руководством отдела.

68. В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день должностного лица отдела, ведущего личный прием, гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе личного приема.

69. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

70. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение 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.

71. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

72. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

73. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

74. 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 гражданина.

75. В уполномоченное структурное подразделение отдела не позднее следующего рабочего дня передается заполненная карточка личного приема гражданина, письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема должностным лицом отдела, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

76. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## **Формы контроля за процедурой рассмотрения обращения гражданина**

### **Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования за рассмотрением обращения гражданина**

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

78. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями отдела порядка рассмотрения обращения гражданина осуществляется должностными лицами уполномоченного структурного подразделения отдела и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

79. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений отдела, ответственными за их рассмотрение.

80. Приемная отдела еженедельно:

- направляет в структурные подразделения отдела перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;
- информирует руководителя образования или его заместителя о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями отдела.

81. Должностные лица приемной отдела ежеквартально, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных структурными подразделениями отдела.

Уполномоченное структурное подразделение отдела (приемная) ежеквартально, ежегодно подготавливает и докладывает руководителю образования результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в отдел, за отчетный период.

82. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращения гражданина должностными лицами структурных подразделений отдела проводятся не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя.

83. Внеплановые проверки рассмотрения обращения гражданина проводятся по поручению руководителя уполномоченным структурным подразделением отдела на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц отдела, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращения.

84. Должностные лица отдела несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе рассмотрения обращения гражданина, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) отдела, должностного лица отдела, либо муниципального гражданского служащего**

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) отдела, должностного лица отдела, либо муниципального гражданского служащего

85. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращения гражданина.

86. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации обращения гражданина;
- нарушение срока рассмотрения обращения гражданина;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для рассмотрения обращения гражданина;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для рассмотрения обращения гражданина;
- отказ в рассмотрении обращения гражданина, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при рассмотрении обращения гражданина платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ отдела, должностного лица отдела в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

87. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право обращаться с просьбой об истребовании информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

### **Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

88. Жалоба подается в отдел в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

89. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта отдела, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

90. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, должностного лица органа, либо муниципального гражданского служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, должностного лица отдела, либо муниципального гражданского служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, должностного лица отдела, либо муниципального гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

91. Жалоба, поступившая в отдел, подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом в течение **пятнадцати рабочих дней** со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа отдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение **пяти рабочих** дней со дня ее регистрации.

92. По результатам рассмотрения жалобы отдел принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом опечаток и (или) ошибок в выданных документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

93. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 77 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

94. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо незамедлительно информирует руководителя (заместителя руководителя) отдела.

По решению руководителя отдела соответствующие материалы направляются в прокуратуру Асекеевского района Оренбургской области незамедлительно.

## Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

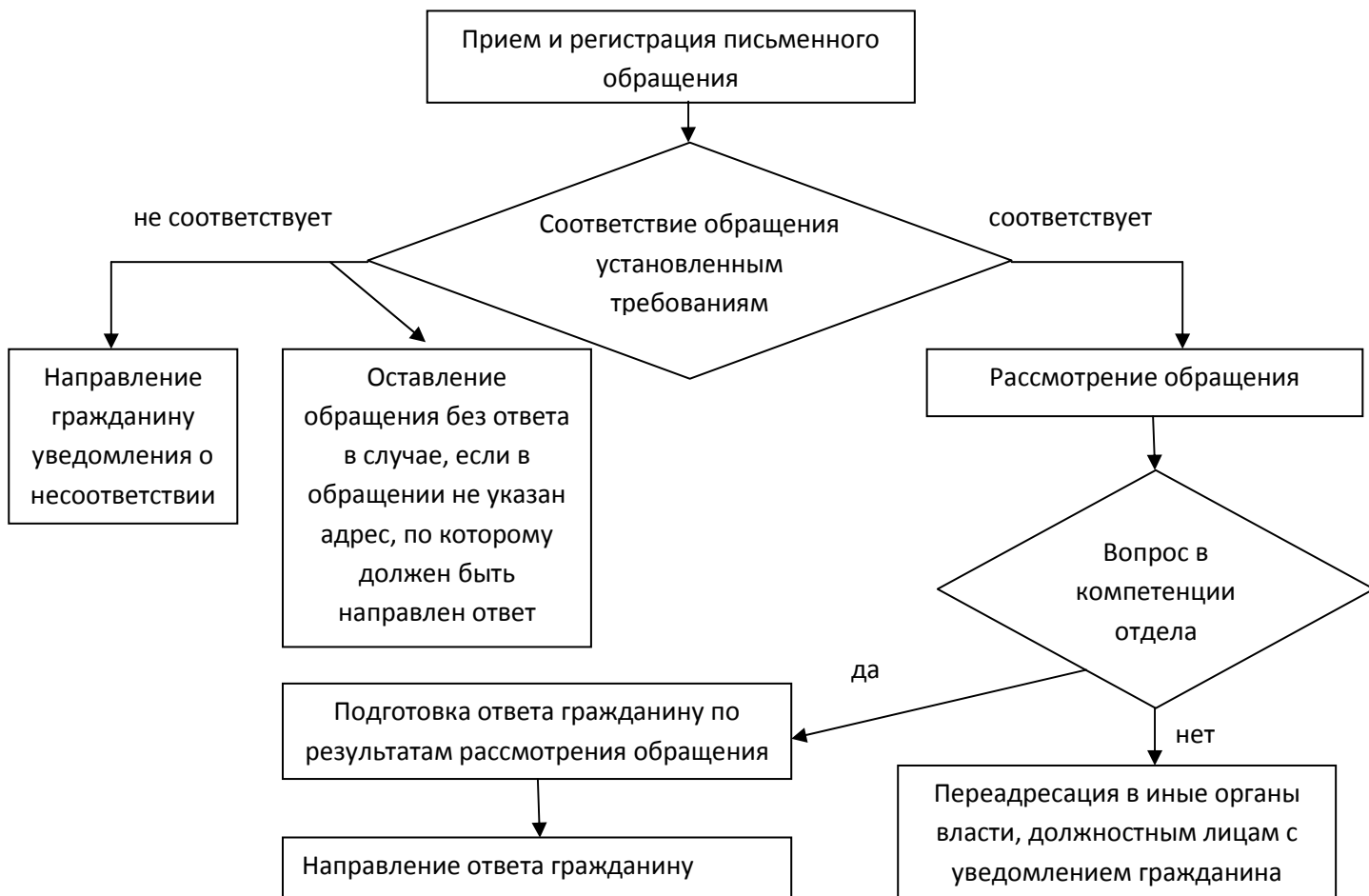
95. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктами 10-11 настоящего Порядка.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан в  
отделе образования, утвержденному приказом  
отдела образования администрации  
Асекеевского района  
от 28.03.2018 № 151

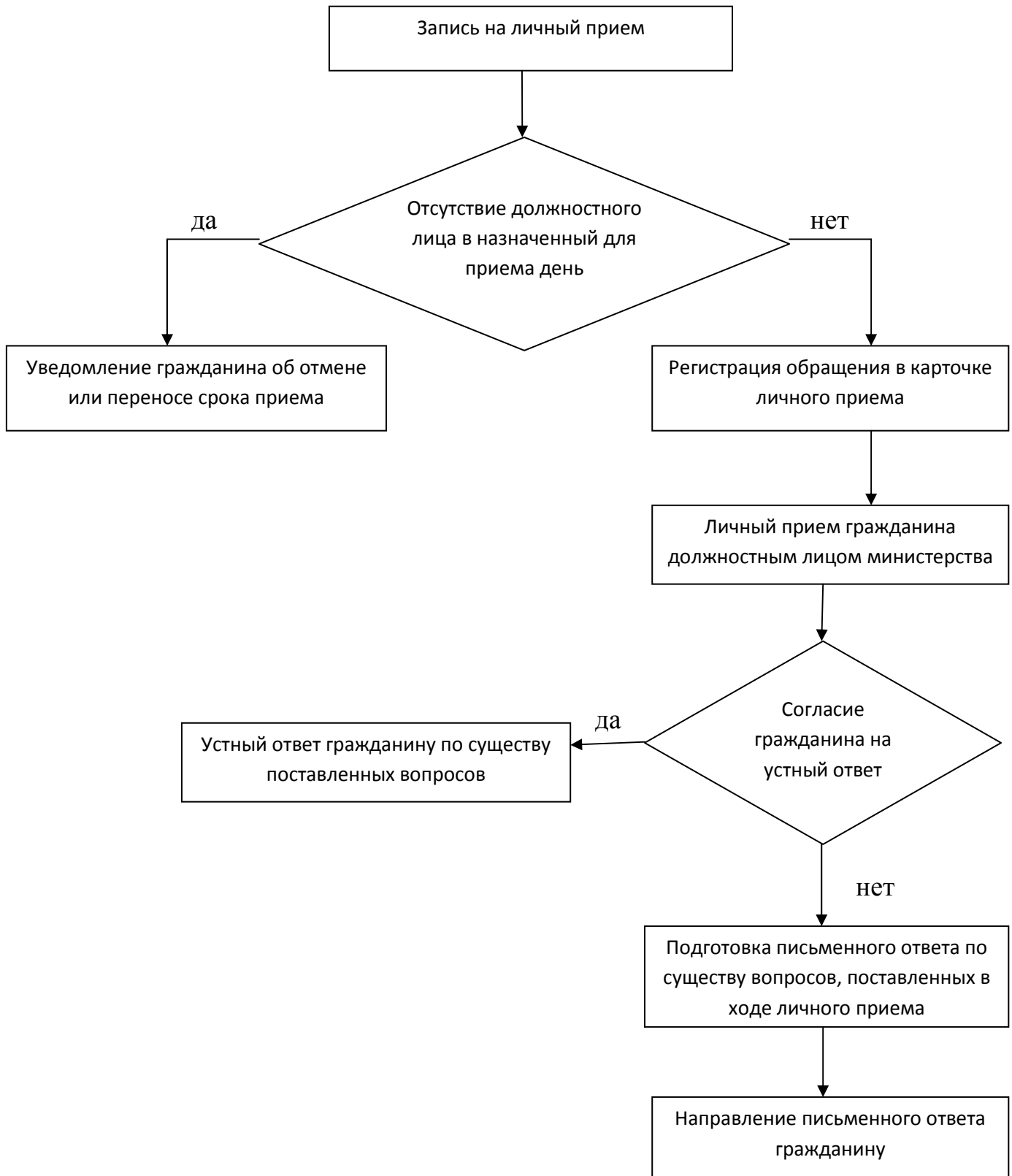
### Блок-схемы последовательности действий при работе с письменными обращениями граждан в отделе

Схема 1.

#### Рассмотрение письменных обращений граждан



## Организация и проведение личного приема граждан



**РАСПИСКА**  
**в получении документов отделом образования Администрации Асекеевского района**  
**Оренбургской области**

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Обращение гражданина  
по вопросу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Количество  
листов \_\_\_\_\_

Приложения \_\_\_\_\_

Документы передал \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. подпись)

Документы принял \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. подпись)

приемная отдела образования администрации Асекеевского района  
Оренбургской области

**Телефон для справок: 835351-2-02-28**

Руководителю отдела образования администрации  
Асекеевского района

Гильмановой Р.М.

от Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_,

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

эл. адрес: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

**Образец заявления**





Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области

Руководителю организации

**ОТДЕЛ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес по компетенции для рассмотрения и ответа гражданину обращение (Ф.И.О., адрес места жительства заявителя)

\_\_\_\_\_,  
поступившее в отдел образования по вопросу \_\_\_\_\_.

(краткое содержание вопроса)

Приложение на \_\_\_\_\_ листах.  
(количество листов)

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец формы сопроводительного письма**



Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области  
**ОТДЕЛ**

**ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [5600016@obraz-orenburg.ru](mailto:5600016@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в отдел образования администрации Асекеевского района Оренбургской области, направлено на рассмотрение по компетенции в \_\_\_\_\_.

(наименование организации)

О результатах рассмотрения Вы будете поставлены в известность \_\_\_\_\_.

(наименование организации, в которую направлено обращение)

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец формы уведомления гражданина  
о направлении его обращения на рассмотрение**



Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области

**ОТДЕЛ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Фамилия И.О. гражданина  
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес \_\_\_\_\_, является некорректным, содержит \_\_\_\_\_, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отдел образования администрации Асекеевского района Оренбургской области оставляет Ваше обращение без ответа по существу поставленных вопросов.

Также сообщаем о недопустимости злоупотребления конституционным правом на обращение в органы исполнительной власти Асекеевского района Оренбургской области.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец уведомления гражданина  
при поступлении некорректного по содержанию обращения**



Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области

**ОТДЕЛ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Фамилия И.О. гражданина  
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес \_\_\_\_\_, не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец уведомления гражданина  
при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению**



Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области

**ОТДЕЛ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Фамилия И.О. гражданина  
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес \_\_\_\_\_, содержит вопрос (-ы), на который (-ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец уведомления гражданина о прекращении с ним переписки**



Администрация  
муниципального образования  
«Асекеевский район»  
Оренбургской области

**ОТДЕЛ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Советская ул., 10, с. Асекеево, 461710  
Телефакс: (835351) 2-02-28, 2-00-53  
E-mail: [56ouo16@obraz-orenburg.ru](mailto:56ouo16@obraz-orenburg.ru),  
[kniga71@mail.ru](mailto:kniga71@mail.ru)  
<http://asroo16.3dn.ru/>

ОГРН 1025602371376  
ИНН/КПП 5622001009/562201001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Фамилия И.О. гражданина  
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

Уважаемый (-ая) \_\_\_\_\_!

В связи с тем, что ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении в адрес \_\_\_\_\_, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на Ваше обращение не дается.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)  
Номер телефона

**Образец уведомления гражданина при поступлении обращения,  
содержащего сведения, составляющие государственную или иную  
охраняемую федеральным законом тайну**