



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
ЗИМОВНИКОВСКОГО
РАЙОНА

ПРИКАЗ

от 07.10.2016 г.

№ 358

Об утверждении Порядка организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в управление образования Зимовниковского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», на основании постановления Правительства Ростовской области от № 555 «О порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управление образования Зимовниковского района согласно приложению.
2. Заместителю начальника управления образования Е.В.Дмух разместить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан на официальном сайте управления образования Зимовниковского района.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
управления образования
Зимовниковского района

Л.И.Кулешова

Приказ подготовлен Е.В.Дмух

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в управление образования Зимовниковского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управление образования Зимовниковского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в управление образования Зимовниковского района и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в управление образование Зимовниковского района осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Зимовниковского района;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Постановления Администрации Зимовниковского района от 27.09.2016 №547 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Зимовниковского района»

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Работники управления образования Зимовниковского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в управление образования Зимовниковского района её должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в управление образования Зимовниковского района, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации

обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не даётся в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом управления образования Зимовниковского района для доставки письменных обращений является: 347460, ул. Ленина, 100, п. Зимовники Ростовская область.

Гражданин может лично передать письменное обращение в управление образования Зимовниковского района по адресу: ул. Ленина, 100, п. Зимовники Ростовская область.

2.2. График (режим) работы управления образования Зимовниковского района:

понедельник – пятница – 9.00 – 17.00;
предпраздничные дни – 9.00 – 16.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 13.00 – 14.00.

2.3. Обращения в управление образования Зимовниковского района в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты управления образования Зимовниковского района: myvo@zima.donpac.ru

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону 3-38-35.

Приём обращений в телефонном режиме в управление образования Зимовниковского района не осуществляется.

Телефон для справок: 3-19-53.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется по телефону: 3-19-53.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте управления образования Зимовниковского района в сети «Интернет»

2.7. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по её сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении образования Зимовниковского района, если начальником управления образования не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Начальник управления образования, в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу работникам управления образования.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трёх дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днём окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлён начальником управления образования, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования Зимовниковского района, направляется в

течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в управление образования Зимовниковского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником управления образования Зимовниковского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении образования Зимовниковского района.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный приём граждан.

3.2. Обращение, поступившее в управление образования Зимовниковского района, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение

должностному лицу, о чём в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в управление образования Зимовниковского района или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается начальником управления образования Зимовниковского района на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в управление образования Зимовниковского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти.

3.8. 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. 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 Зимовниковского района.

3.10. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем управления образования Зимовниковского района.

3.11. По просьбе гражданина секретарь управления образования Зимовниковского района на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии, содержащую дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в управление образования Зимовниковского района по факсу, принимаются и регистрируются секретарем управления образования Зимовниковского района.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие по адресу электронной почты управления образования Зимовниковского район, регистрируются в управлении образовании Зимовниковского района.

3.15. Поступившие в адрес работников управления образования Зимовниковского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются работнику, которому они адресованы.

3.16. Поступившие в управление образования Зимовниковского района письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в управление образования Зимовниковского района, независимо от способов их доставки, производится секретарем управления образования Зимовниковского района в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

3.18. Учёт регистрации обращений граждан в управлении образования Зимовниковского района осуществляются в журнале регистрации обращений граждан в управлении образования Зимовниковского района (далее – Журнал).

3.19. Секретарь управления образования Зимовниковского района обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в Журнале.

3.20. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером из Книги «Входящая корреспонденция».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.21. Информация о поступившем обращении вносится Журнал. В Журнал в обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- краткое содержание обращения;
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кому направлен документ или резолюция;
- подпись исполнителя в получении документа;
- отметка об исполнении документа.

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационный Журнал возлагается на секретаря управления образования Зимовниковского района.

3.23. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.24. По содержанию каждого обращения начальник управления образования Зимовниковского района определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается начальником управления образования Зимовниковского района.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются начальником управления образования Зимовниковского района.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию управления образования Зимовниковского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.28. Обращения граждан, поступившие в управление образования Зимовниковского района из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются начальнику управления образования Зимовниковского района, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

3.29. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.30. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.31. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.32. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.33. Депутатский запрос, направленный в управление образования Зимовниковского района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении образовании Зимовниковского района.

3.34. При обращении в управление образования Зимовниковского района депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица управления образования Зимовниковского района дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении образовании Зимовниковского района.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается начальником управления образования Зимовниковского района.

3.35. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление образования Зимовниковского района по вопросам, входящим в компетенцию управления образования Зимовниковского района и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в управлении образования Зимовниковского района.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.36. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом за подписью руководителя, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.37. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.38. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.39. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ

заявителю должен содержать чёткие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в управление образования Зимовниковского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается начальником управления образования Зимовниковского района.

3.42. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя.

3.43. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Зимовниковского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику управления образования.

Начальник управления образования принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет начальнику управления образования Зимовниковского района.

3.45. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.47. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, управление образования Зимовниковского района ответ вместе с обращением возвращает исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.48. При поступлении отработанных обращений граждан работник управления образования Зимовниковского района снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

3.49. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.50. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Личный приём граждан в управлении образования Зимовниковского района

4.1. Личный приём граждан осуществляется начальником управления образования Зимовниковского района.

В случае необходимости на личный приём приглашаются руководители образовательных организаций.

4.2. Личный приём граждан проводится начальником управления образования Зимовниковского района с 15.00 до 17.00 по понедельникам.

4.3. Личный приём граждан проводится начальником управления образования Зимовниковского района в кабинете начальника управления образования Зимовниковского района.

4.4. Запись на личный приём в телефонном режиме не осуществляется.

4.5. В случае отсутствия в день приёма начальника управления образования Зимовниковского района по его поручению приём может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный приём к руководителю, с проведением личного приёма уполномоченным должностным лицом, приём проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

4.6. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный приём по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

4.7. Во время проведения личного приёма граждане имеют возможность изложить своё обращение устно либо представить в письменной форме.

4.8. 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 приёма.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный приём.

4.9. По окончании личного приёма руководитель доводит до сведения заявителя своё 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.

4.10. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления образования Зимовниковского района, проводившего личный приём.

4.11. Повторный приём по одному и тому же вопросу к начальнику управления образования Зимовниковского района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

4.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.14. Учёт обращений граждан на встречах и выездных приёмах в составе информационных групп, оформление карточек личного приёма с записью о результатах приёма возлагается на начальника управления образования Зимовниковского района, проводившего личный приём.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления образования Зимовниковского района.

5.3. Управлением образования Зимовниковского района на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) начальника управления образования Зимовниковского района по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

6. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
управления образования Зимовниковского района

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица управления образования Зимовниковского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица, принятое или осуществлённое им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица подаётся в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник управления образования Зимовниковского района:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в управлении образования Зимовниковского района.

