



Свердловская область
город Каменск-Уральский
Орган местного самоуправления
«Управление образования города Каменска-Уральского»

П Р И К А З

от 28.02.2011 № 40

***Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан
в органе местного самоуправления «Управление образования
города Каменска-Уральского»***

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления и использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», постановлением администрации города Каменска-Уральского от 27.09.2010г. № 1018 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ в газете «Каменский рабочий» и разместить на официальном сайте Управления образования.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника
Управления образования

И.Н. Постников

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника
Управления образования
от 28.02.2011 № 40

***АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению
обращений граждан в органе местного самоуправления
«Управление образования города Каменска-Уральского»***

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» (далее – Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» (далее – Управление образования), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);

- Федеральный закон от 16.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст.3822; 2007, № 43, ст.5084);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

- Федерального закона РФ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 10, ст. 1152; 2008, № 52 (ч. 1), ст. 6222; 2009, № 29, ст. 3597);

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Устав муниципального образования город Каменск-Уральский («Каменский рабочий», № 34, 24.03.2006);

- Положение об органе местного самоуправления «Управлении образования города Каменска-Уральского», утвержденное решением Каменск-Уральской городской Думы от 24.05.2006 № 172 (с изменениями, утвержденными решением Каменск-Уральской городской Думы от 10.11.2010 № 274).

1.3. В настоящем Регламенте под **«обращениями граждан»** понимаются направленные и поступившие в Управление образования, начальнику Управления образования или заместителю начальника Управления образования (далее – должностные лица Управления образования) **индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.**

1.4. Заявителями предоставления муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы Управления образования:

- юридический / почтовый адрес - 623400, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 15а;

- график работы Управления образования:

с 01 сентября по 31 мая каждого года: понедельник – четверг с 8.30 до 17.30, пятница с 8.30 до 17.00;

с 01 июня по 31 августа каждого года: понедельник – четверг с 8.00 до 17.00, пятница – с 8.00 до 16.00.

График личного приема граждан должностными лицами и специалистами Управления образования сообщается по телефону (3439) 32-21-92, размещен на информационном стенде в фойе 1 этажа здания Управления образования и официальном сайте муниципального образования: www.kamensk-uralskiy.ru и на официальном сайте Управления образования: www.mouo.kamensktel.ru.

1.5.2. Справочный номер телефона (факса) Управления образования 8 (3439) 32-21-92;

1.5.3. Адрес официального Интернет-сайта Управления образования и адреса электронной почты:

Интернет–сайт: <http://www.mouo.kamensktel.ru>

e-mail: mouo@kamensktel.ru.

1.5.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

а) при обращении гражданин сообщает следующее:

- свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;
- содержание обращения;
- номер телефона.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченными лицами Управления образования.

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию о предоставлении услуги, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Управления и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением должностных лиц и специалистов; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

д) письменное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы Управления образования с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у

специалиста в области оперативного управления системой образования сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

ж) консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Управления образования для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

з) основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

1.5.5. Информация, указанная в пунктах 1.5.1-1.5.4. настоящего Регламента, размещается:

1) в печатной форме на информационных стендах в вестибюле здания Управления образования;

2) в электронном виде в сети Интернет: на сайтах муниципального образования город Каменск-Уральский и Управления образования.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайтах.

1.5. Жалоба (заявление на решения и (или) действия (бездействие) исполнителей, должностных лиц Управления образования) может быть подана гражданином в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, в суд общей юрисдикции по месту его жительства или в суд по месту нахождения Управления образования по адресу: ул. Тевосяна, 1, г. Каменск-Уральский, Свердловская область, 623400.

В случае, если действия (бездействие), принятое решение в ходе рассмотрения обращения, затрагивает права и законные интересы гражданина в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, жалоба (заявление) направляется в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в Арбитражный суд Свердловской области по адресу: ул. Ленина, 34, г. Екатеринбург, 620019.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Органом местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностными лицами Управления образования, муниципальными служащими и руководителями структурных подразделений Управления образования, осуществляющими работу с обращениями граждан в порядке предоставления поручений должностных лиц Управления образования (далее - исполнители) и (или) в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы в объеме, установленном их должностными инструкциями (далее – специалист в области оперативного управления системой образования).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.4.2. срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения в Управление образования, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.4.3.-2.4.7.;

2.4.3. в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены начальником управления образования не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.4.4. начальником Управления образования могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой предоставления - в указанный срок;

- без указания конкретной даты предоставления:

- имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок;
- имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок;
- имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок;
- имеющие пометку «безотлагательно» - в 15-дневный срок;

2.4.5. обращения военнослужащих и их семей рассматриваются в течение

7 дней;

2.4.6. сопроводительные письма (ходатайства) депутатов представительного органа местного самоуправления, Законодательного Собрания Свердловской области, Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, поступившим в адрес депутата, администрации города рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации соответствующего ходатайства депутата в Управлении образования. Обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.

2.4.7. рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является поступление от граждан и их представителей обращения в Управление образования любым из следующих способов:

- устно на личном приёме;
- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования;
- нарочным (либо лично).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, непосредственно регулирующими предоставление муниципальной услуги:

2.6.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет: документ, удостоверяющий личность; доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

2.6.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме при условии соблюдения требований к его оформлению, определённых ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пп. а п. 1.5.4. настоящего Регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- при устном обращении заявитель (его представитель) не предоставил документы, указанные в п. 2.6.1. настоящего Регламента;
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию

Управления образования;

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо его должностному лицу;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 60 минут, при подаче письменного обращения – не более 5 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 5 минут.

2.11. Время, затрачиваемое на регистрацию обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, должно составлять не более 5 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещения.

Выбор помещения, в котором планируется предоставление муниципальной услуги, должен осуществляться с учётом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.12.2. Требования к оборудованию мест ожидания.

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);
- присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей. 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 (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003 № 4673);
- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для

заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;

- места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками).

2.12.3. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к месторасположению помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, могут быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию;

- а) наименование;
- б) адрес;
- в) режим работы.

2.12.5. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами;
- места для возможности оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.6. Требования к местам для приема заявителей:

- прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется ответственным лицом;
- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- а) номера кабинета,
- б) фамилии, имени, отчества и должности лица, предоставляющего муниципальную услугу,
- в) режима работы;

- каждое рабочее место лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. При организации рабочих мест для данных лиц должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информированность заявителя о получении муниципальной услуги: содержание, порядок и условия её получения;
- комфортность ожидания муниципальной услуги: оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление;
- комфортность получения муниципальной услуги: техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность,

отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение лица, уполномоченного на предоставление услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);

- бесплатность получения муниципальной услуги;
- территориальная доступность: транспортная и пешеходная;
- физическая доступность: режим работы лиц, уполномоченных оказывать муниципальную услугу;
- возможность обжалования действий (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- оперативность оказания муниципальной услуги: соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги;
- точность обработки данных, правильность оформления документов;
- компетентность лиц, уполномоченных оказывать муниципальную услугу: профессиональная грамотность;
- количество обоснованных жалоб.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация специалистом в области оперативного управления системой образования обращения в течение трех рабочих дней;
- направление специалистом в области оперативного управления системой образования обращения начальнику Управления образования сразу после регистрации обращения;
- рассмотрение обращения начальником Управления образования, направление начальником Управления образования письменного обращения исполнителю для подготовки ответа в течение одного дня;
- рассмотрение обращения исполнителем, подготовка запроса в иные органы и организации при подготовке ответа по вопросам, поставленным в обращении заявителя (при необходимости), и подготовка исполнителем ответа на обращение в сроки, установленные начальником Управления образования в соответствии с п. 2.4. настоящего Регламента;
- согласование и возврат проекта ответа исполнителю для доработки либо подпись ответа на обращение начальником Управления образования;
- регистрация специалистом в области оперативного управления системой образования ответа в течение 1 рабочего дня после его подписания и направление ответа гражданину в течение 2 рабочих дней после регистрации;
- оформление специалистом в области оперативного управления системой образования дела по обращению.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Специалист в области оперативного управления системой образования в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;

- регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения, порядкового номера дела по номенклатуре индекса, обозначающего форму обращения (письменная форма обращения – индекс 01);

- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

- оформляет на каждое письменное обращение карточку учета устного приема граждан (далее – карточка) на бумажном носителе и в электронном виде, вносит в карточку:

- фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;

- дату регистрации и регистрационный номер обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тема (темы) обращения;

- отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не в Управление образования;

- данные о наличии приложений;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.2.2. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист в области оперативного управления системой образования отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со

дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в случае, если 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, в течение семи дней со дня регистрации такого обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению специалистом в области оперативного управления системой образования в день их поступления в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- 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.

3.2.3. На обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, специалист в области оперативного управления системой образования готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

3.2.4. обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, направляются соответствующему должностному лицу Управления образования по компетенции для ознакомления и списания в дело.

3.2.5. обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются специалистом в области оперативного управления системой образования начальнику Управления образования.

3.2.6. Начальник Управления образования в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;

- даёт необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с

выездом на место;

- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.7. По многократным обращениям на основании истории обращения соответствующим исполнителем, которому поручено рассмотрение обращения, рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и готовится начальнику Управления образования предложение (проект уведомления) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу

Уведомление о прекращении переписки подписывает начальник Управления образования.

Срок рассмотрения обращения и оформления на него поручения-резолюции должностным лицом Управления образования не может превышать 7 рабочих дней с момента поступления обращения.

3.2.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или неприятия, учитывая:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, не относящихся к компетенции Управления образования;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления образования и должностных лиц;

- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Управления образования и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.12. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, в органах государственной власти, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

Запрос подписывается начальником Управления образования.

3.2.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем начальнику Управления образования для согласования и подписания.

Начальник Управления образования рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает специалисту в области оперативного управления системой образования для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.2.14. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.2.15. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает начальник Управления образования, подписывая подготовленный исполнителем проект ответа.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае специалист в области оперативного управления системой образования снимает обращение с контроля, списывая в дело полученные от исполнителей ответы.

3.2.16. Подписанный ответ направляется гражданину в порядке делопроизводства и почтовых отправок. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по факсимильной связи, электронной почтой.

3.2.17. При формировании дела по обращению гражданина специалистом в области оперативного управления системой образования подшиваются: обращение, все материалы по рассмотрению обращения, в том числе листы резолюций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки, служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю, контрольно-учетная карточка.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные

с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-учетные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу.

Сформированные дела помещаются в специальные папки текущего архива и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в течение пяти лет специалистом в области оперативного управления системой образования.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный п. 2.4.1. настоящего Регламента;
- подготовка письменного в срок, установленный начальником Управления образования в соответствии с п. 2.4.2. настоящего Регламента, или устного ответа – при обращении гражданина;
- оформление дела при его наличии.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан.

3.4.1. При проведении личного приема граждан начальник Управления образования вправе запрашивать от руководителей подведомственных учреждений, руководителей и сотрудников структурных подразделений Управления образования дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

3.4.2. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены муниципальные служащие и руководители структурных подразделений Управления образования для квалифицированного решения поставленных вопросов.

3.4.3. Должностное лицо проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, и регистрирует обращение гражданина в журнале учета устного приема граждан, оформляет карточку в соответствии с пунктом 3.2.1. настоящего Регламента.

3.4.4. Начальник Управления образования, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке начальником Управления образования.

3.4.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение в соответствии с настоящим Регламентом по существу поднимаемых им вопросов.

3.4.6. 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.

3.4.7. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема

начальником Управления образования дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.8. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.4.10. Подготовка письменного ответа и оформление дела по устному обращению осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.2.1.-3.2.17. настоящего Регламента.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Формами контроля за соблюдением исполнения административной процедуры являются:

- проводимые уполномоченными начальником Управления образования лицами проверки ведения делопроизводства;
- проведение плановых и внеплановых контрольных проверок за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений осуществляется специалистом в области оперативного управления системой образования.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок при осуществлении контроля за исполнением муниципальными служащими положений Регламента.

4.4.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с Планом-графиком работы Управления образования, утверждаемым распоряжением начальника Управления образования, на каждый учебный год.

4.4.2. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год и включают в себя выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, выполнения административных процедур.

4.4.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Управления образования.

Внеплановые проверки проводятся комиссией, формируемой на основании распоряжения начальника Управления образования. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные

с предоставлением услуги по рассмотрению обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.6. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется специалистом в области оперативного управления системой образования.

Анализ поступивших в Управление образования обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Информационно-аналитические справки направляются начальнику Управления образования.

4.7. Специалист в области оперативного управления системой образования несет дисциплинарную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений.

Начальник Управления образования несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное предоставление поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Ответственность за подготовку сводного проекта ответа возлагается на должностное лицо Управления образования, исполнителя, указанного в резолюции (поручении) первым.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия Управления образования, муниципальных служащих Управления образования, участвующих в предоставлении муниципальной услуги во внесудебном порядке.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих и принятые ими решения при предоставлении муниципальной услуги, нарушение административных процедур (далее по тексту - жалоба) может быть подана

начальнику Управления образования; на действия (бездействие) начальника Управления образования – главе города Каменска-Уральского.

5.3. Жалоба подается в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

а) наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица действия (бездействия) и (или) решения которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

в) существо обжалуемых действий (бездействие), решений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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 действующим законодательством тайну.

5.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

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

- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования;

- в обращении обжалуется судебное решение;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо его должностному лицу;

- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

5.6. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней с момента её поступления.

5.7. В результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решении вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**



