

**Порядок
рассмотрения и организации учета обращений граждан
в управление образования администрации
Константиновского района Амурской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении образовании администрации Константиновского района (далее — Порядок) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан управлением образования администрации Константиновского района (далее – Управление).

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- 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»,
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящим Порядком.

1.3. Предусмотренный Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения) в адрес Управления осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста Управления, непосредственно рассматривающего обращение.

Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на ответственного специалиста.

2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления, осуществляется заместителем главы администрации района по социальным вопросам — начальником управления образования (далее — начальник Управления), его заместителями, или иными ответственными должностными лицами Управления.

Заместитель главы администрации района по социальным вопросам — начальник управления образования прием граждан осуществляет в администрации Константиновского района.

2.2. Прием граждан в Управлении осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком.

Личный прием граждан в Управлении организуется в следующие дни и часы:

Понедельник, вторник, среда: с 8⁰⁰ до 12⁰⁰ часов,

Четверг, пятница: с 13⁰⁰ до 16⁰⁰ часов — Козуб Светлана Борисовна, заместитель начальника управления образования.

Понедельник, вторник, четверг:

с 8⁰⁰ до 12⁰⁰ часов

— главный специалист органов опеки и попечительства управления образования;

с 8⁰⁰ до 12⁰⁰ часов

— главный специалист органов опеки и попечительства управления образования.

Личный прием граждан в администрации Константиновского района организуется в следующие дни и часы:

Пятница с 14⁰⁰ до 17⁰⁰ часов,

Третья суббота месяца: с 10⁰⁰ до 12⁰⁰

— Григорьева Елена Михайловна, заместитель главы администрации района по социальным вопросам - начальник управления образования администрации Константиновского района.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется ответственным специалистом.

2.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме, предварительно рассматриваются специалистом по существу поставленных в них вопросов. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу Управления, осуществляющему прием.

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Управление осуществляется через специалиста по кадровому делопроизводству (кабинет № 1) по адресу: ул. Ленина, д. 78, Константиновка село, Константиновский район, Амурская область, 676980.

2.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почтой или другими доступными способами, но не позднее, чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

2.6. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом Управления, осуществляющим личный прием. При отсутствии

документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в Управление в письменной форме или в форме электронного документа.

2.7. После заполнения регистрационно - контрольной карточки (далее РКК) гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных. (Приложение 9)

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Управления, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя ответственным специалистом поднимаются все поступившие ранее обращения данного заявителя.

В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятии необходимых мер по результатам рассмотрения обращений заявителю дается устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале о дате и целях посещения заявителя.

В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение, согласно настоящего Порядка.

Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся специалистами, ответственными за организацию личного приема граждан в соответствии с пунктом 2.3, в журнале учета личного приема граждан. (Приложение 10)

2.11. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

2.12. В ходе личного приема заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению, согласно настоящего Порядка.

3. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.1.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Управление непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Управления: ул. Ленина, д. 78, Константиновка село, Константиновский район, Амурская область, 676980.

Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником Управления в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными [приказом](#) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт Управления или по электронной почте Управления, принимаются сотрудником Управления.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты Управления konst.uo@gmail.com .

Телефон для справок: 8(41639)91-0-22, 91-5-17,91-6-73

3.1.2. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции (далее – журнал) в течение 3 рабочих дня со дня поступления обращения в Управление, затем направляются начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

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 1)

3.1.3. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.4. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.5. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.6. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в Управление.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Управление рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме начальником Управления, его заместителем, или иными ответственными должностными лицами Управления.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в Управление непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Зарегистрированное обращение направляется начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки письменного ответа гражданину.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации по принадлежности, о чем письменно сообщается заявителю. (Приложение 2,3)

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

3.2.5. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.6. Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 рабочих дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.8. После регистрации обращения граждан передаются начальнику Управления или его заместителю для рассмотрения и принятия решения.

3.2.9. Указания начальника Управления или его заместителя даются в виде резолюций, которые размещаются на отдельном листе бумаги с указанием даты и регистрационного номера обращения.

3.2.10. Обращение направляется на исполнение специалисту Управления в соответствии с резолюцией руководства.

При рассмотрении обращения исполнитель:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- 2) в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;
- 5) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6) уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.11. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации.

3.2.12. Ответ на обращения, поступившие в Управление, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.13. Ответ заявителю подписывается начальником Управления.

3.2.14. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, письменный ответ может не даваться (по согласованию с заявителем), в случае поступления от заявителя

расписки, подтверждающей выполнение его просьбы в полном объеме и (или) отказ заявителя от получения письменного ответа на обращение.

3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

3.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации в Управлении возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3.3. Управление при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. (Приложение 4)

3.3.4. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (Приложение 5)

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в Управление 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, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение. (Приложение 6)

3.3.6. 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. (Приложение 7)

3.3.7. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

3.3.8. В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается в случаях:

- 1) прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- 2) злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи);
- 3) невозможности прочтения текста;
- 4) прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Управлении два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому

же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Управление);

5) невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6)

3.4 Порядок рассмотрения запросов о деятельности управления образования администрации Константиновского района.

3.4.1. Запрос о деятельности Управления подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

В случае если запрос не относится к сфере деятельности Управления, то он направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления Константиновского района, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Управление сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса.

3.4.2. Информация о деятельности Управления подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

3.4.3. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос;
- 3) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 5) запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

3.4.4. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.4.5. По устному запросу по телефонной линии Управления предоставляется следующая информация:

- а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Управления;
- б) о порядке приема заявителей должностными лицами Управления;
- в) об установленных законодательством сроках рассмотрения обращений;
- г) о фамилии, имени и отчестве исполнителя;

д) о регистрационном номере поступившего в адрес Управления обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;

е) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц.

3.4.6. Регистрация, рассмотрение, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Управлением в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Управление, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.2. Обращения, направленные в Управление администрацией Константиновского района, аппаратом Правительства Амурской области, депутатами Благовещенской Городской Думы, Министерства образования и науки Амурской области, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации.

4.3. Обращение, направленное в Управление федеральным органом исполнительной власти, другим государственным органом, рассматривающим обращение и требующим сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, рассматривается в течение 15 рабочих дней.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, письменно уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Управление, возлагается на ответственного специалиста.

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют специалисты Управления.

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается начальником Управления, его заместителем. После рассмотрения обращений руководством Управления они передаются начальнику соответствующего отдела Управления с целью постановки на контроль в соответствии с резолюциями руководства.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в журнале.

5.4. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и письменного извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается начальником Управления.

6. Анализ и обобщение обращений граждан

6.1. Ежегодно по итогам за прошедший год ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

7. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя руководства Управления, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся — у специалиста, ответственного за делопроизводство.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

7.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

7.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на специалиста архива Управления.

7.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

7.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8. Порядок взаимодействия Управления и администрации Константиновского района по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами

8.1. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

1) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путем сканирования:

а) формализованные обращения - обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

б) информация по результатам рассмотрения в администрации неоднократных формализованных обращений;

2) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

3) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

4) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

5) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

8.2. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учетом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.

РАСПИСКА
в получении документов управлением образования
администрации Константиновского района
Амурской 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)

Телефон для справок 8(41639)91-0-22

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Константиновского района
Амурской области

Приложение 2

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Руководителю
(наименование организации)

Фамилия И.О.

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022
mail@obr28.ru <http://obr28.ru>
ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572
ИНН/КПП 2817000185/281701001

№ _____

на № _____

Образец заявления

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 _____, поступившее в управление

(Ф.И.О., адрес места жительства заявителя)

образования администрации Константиновского района по вопросу

(краткое содержание вопроса)

Приложение на _____ листах.

(количество листов)

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)

Номер телефона

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Константиновского района
Амурской области

Приложение 3

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022
mail@obr28.ru <http://obr28.ru>

ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572
ИНН/КПП 2817000185/281701001

Фамилия И.О. гражданина
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____

на № _____

Образец формы сопроводительного письма

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 управление образования администрации Константиновского района, 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

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022
mail@obr28.ru <http://obr28.ru>

ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572
ИНН/КПП 2817000185/281701001

Фамилия И.О. гражданина
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____

на № _____

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

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» управление образования администрации Константиновского района оставляет Ваше обращение без ответа по существу поставленных вопросов.

Также сообщаем о недопустимости злоупотребления конституционным правом на обращение в органы исполнительной власти Амурской области.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Исполнитель (Ф.И.О.)
Номер телефона

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Константиновского района
Амурской области

Приложение 5

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022
mail@obr28.ru <http://obr28.ru>

ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572
ИНН/КПП 2817000185/281701001

Фамилия И.О. гражданина
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____

на № _____

При поступлении некорректного по содержанию обращения

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

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Константиновского района
Амурской области

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО
РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022
mail@obr28.ru <http://obr28.ru>

ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572
ИНН/КПП 2817000185/281701001

№ _____

на № _____

Приложение №

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

Администрация Константиновского района
Амурской области

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации Константиновского
района Амурской области**

ул.Ленина 78,с.Константиновка,
Амурская область, 676980
Телефон/41639/91-517
факс /41639/91-022

mail@obr28.ru <http://obr28.ru>

ОКПО 02102495 ОГРН 1022801197572

ИНН/КПП 2817000185/281701001

Фамилия И.О. гражданина
(в дательном падеже)

Адрес гражданина

№ _____

на № _____

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

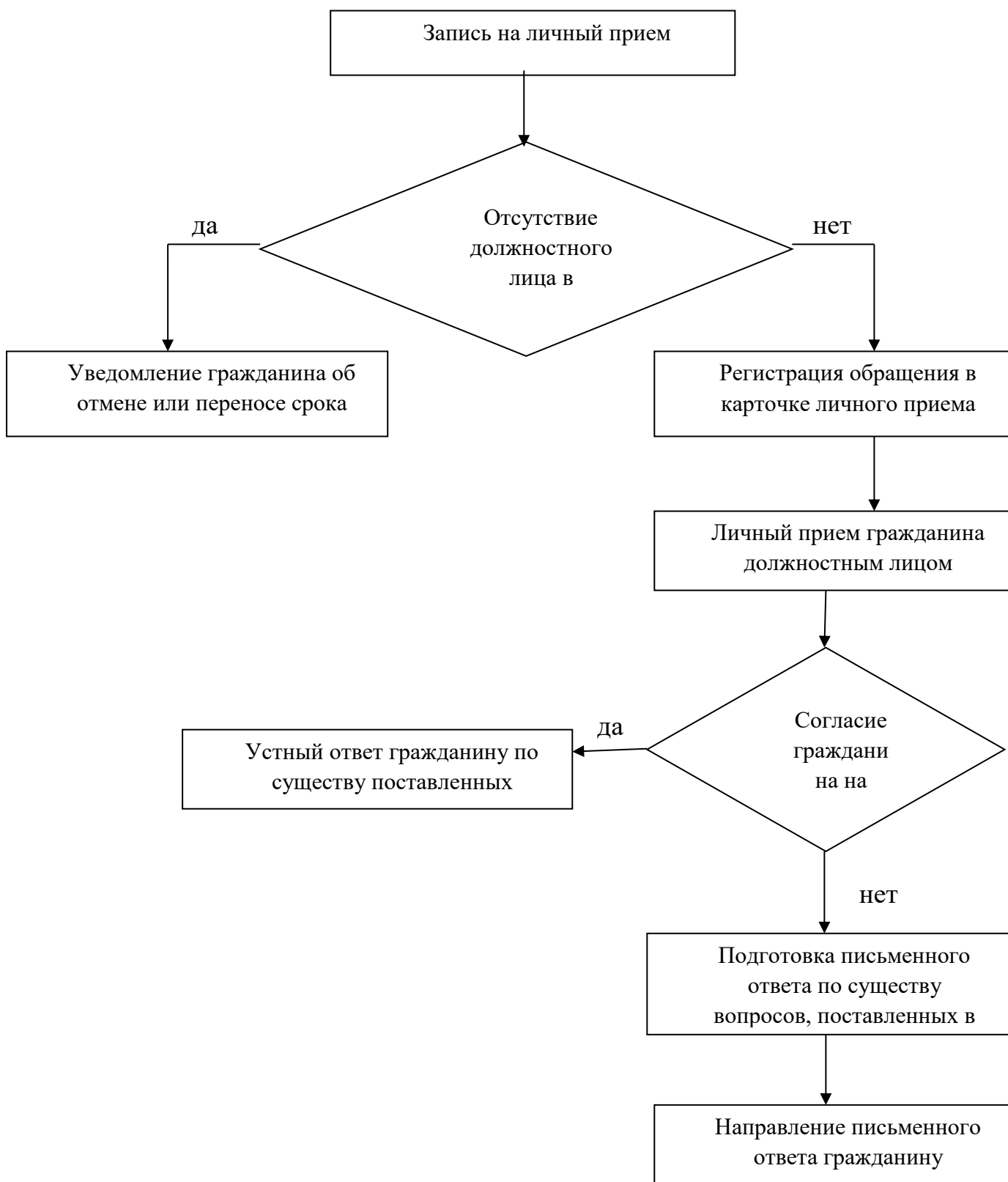
Блок-схемы последовательности действий
при работе с письменными обращениями граждан в управление

Схема 1.

Рассмотрение письменных обращений граждан



Организация и проведение личного приема граждан



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА
676980, Амурская область, с. Константиновка, ул. Ленина, 78, телефон: 91-5-17

«__» _____ 20__ года

№ _____

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

(Ф.И.О., год рождения, адрес, телефон)

Предыдущие обращения от «__» _____ 20__ г. № _____

Вид документа _____ на _____ л.

Краткое содержание _____

Ответственный исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

(Ф.И.О., дата)

Срок исполнения _____

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель (фамилия, инициалы)	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

(поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано)

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА**
676980, Амурская область, с. Константиновка, ул. Ленина, 78, телефон: 91-5-17

«__» _____ 20__ года

№ _____

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

(Ф.И.О., год рождения, адрес, телефон)

Социальное положение, место работы: _____

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» данной подписью _____ даю свое согласие на обработку персональных данных

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный приём: _____

(Ф.И.О., должность)

Краткое содержание беседы: _____

Ответственный исполнитель: _____

Результаты приёма: _____