



**Управление образования администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»  
(УО АМО ГО «Сыктывкар»)  
«Сыктывкар» кар кытшын муниципальной юкӧнлӧн  
администрацияса йӧзӧс велӧдӧмӧн веськӧдланін**

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом управления образования  
администрации МО ГО «Сыктывкар»  
от «22» декабря 2023 г. № 1298

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования  
администрации муниципального образования  
городского округа «Сыктывкар»**

г. Сыктывкар  
2023 г.

1. Приложение № 1 к приказу Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар».....4
2. Приложение № 1 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (форма Журнал регистрации обращений граждан).....24
3. Приложение № 2 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (рекомендуемая форма обращения).....25
4. Приложение № 3 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (БЛОК-СХЕМА Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление образования администрации МО ГО «Сыктывкар»).....26
5. Приложение № 4 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (форма Журнала регистрации приема посетителей начальником управления образования, заместителями начальника управления образования, начальниками отделов управления образования, руководителями служб управления образования по личным вопросам).....27
6. Приложение № 5 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (Карточка личного приема).....28
7. Приложение № 6 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (форма Журнала регистрации обращений граждан (личный прием начальника управления образования, заместителей начальника управления образования, начальников отделов управления образования, руководителей служб управления образования).....29
8. Приложение № 7 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (напоминание о наступлении срока испол-

нения обращений граждан, зарегистрированных в управлении образования администрации МО ГО «Сыктывкар».....30

9. Приложение № 8 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (Личное дело №\_\_ ).....31

10. Приложение № 9 к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие) Управления, а также должностных лиц Управления при рассмотрении обращений).....32

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан, поступивших  
в управление образования администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (далее – Порядок, Управление соответственно), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – обращение), и проведения личного приема граждан заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления, руководителями структурных подразделений (далее – личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители.

Полномочия уполномоченных представителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Производство гражданином аудио - и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления, руководителями структурных подразделений, не предусмотрено статьей 5 и статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Место нахождения Управления: 167004, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Южная, дом 15.

Прием обращений осуществляется:

понедельник	8 ч. 45 мин. до 18 ч. 00 мин.
вторник-четверг	8 ч. 45 мин. до 17 ч. 00 мин.
пятница	8 ч. 45 мин. до 15 ч. 45 мин.

обеденный перерыв с 12 ч. 30 мин. до 13 ч. 30 мин.

суббота - воскресенье выходные дни.

Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.

Телефон приемной Управления: (8212) 24-37-52.

Адрес электронной почты Управления: [uo@sykt.rkomi.ru](mailto:uo@sykt.rkomi.ru).

Официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://sykt-uo.ru/>.

1.4. Обратиться в Управление и к должностным лицам Управления можно следующими способами:

- в письменной форме по адресу: 167004, г. Сыктывкар, ул. Южная, д. 15, Управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар»;

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Обратная связь» - «Обращения и запросы» - «Обратиться» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<http://sykt-uo.ru/>), а также на адрес электронной почты Управления: [uo@sykt.rkomi.ru](mailto:uo@sykt.rkomi.ru);

- доставить обращение в письменной форме лично в Управление по адресу: 167004, г. Сыктывкар, ул. Южная, д. 15, Управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» кабинет № 21, прием обращений в письменной форме производится в понедельник с 8:45 до 18:00, вторник, среду, четверг с 8:45 до 17:00, в пятницу с 8:45 до 15:45, перерыв на обед с 12:30 до 13:30, суббота и воскресенье-выходные дни, нерабочие праздничные дни;

- устно в ходе личного приема граждан, проводимого заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления, руководителями служб Управления;

1.5. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена гражданами:

- непосредственно в Управлении на информационных стендах;

- на официальном сайте Управления в разделах «Об управлении» - приём граждан, «Обратная связь» - обращения граждан, обращения и запросы - обратиться;

- устно по телефону приемной Управления;

- по почте (по обращениям в письменной форме граждан);

- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при

входе в здание или в фойе здания Управления, а также на официальном сайте Управления.

В соответствии с приказом Управления от 05.11.2020 № 707 «Об официальном сайте управления образования» на официальном сайте Управления размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес Управления;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты Управления;
- настоящий Порядок;
- формы обращений.

1.6. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Управления, а также на информационных стендах Управления является уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

## II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 25.10.2017 № 10/3647, настоящим Порядком.

2.2. Управление, должностное лицо Управления:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях администрации МО ГО «Сыктывкар», в подведомственных Управлению муниципальных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- уведомляет гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

2.3. При рассмотрении обращения Управлением или должностным лицом Управления гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной 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 статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

2.4. Регистрация обращений производится в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в Управление или должностному лицу Управления в письменной форме (далее – обращение в письменной форме) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день Управления.

2.5. Требования к обращению в письменной форме:

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в Управление или должностному лицу Управления, гражданин в обязательном порядке указывает наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

2.5.2. Граждане вправе при необходимости указать в обращении электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, путем направления дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты Управления.

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Управления.

2.5.4. Обращение, поступившее в Управление или должностному лицу Управления в форме электронного документа в разделе «Обратная связь» - «Обращения и запросы» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 1 рабочего дня направляется на адрес электронной почты Управления и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.



2.5.5. Обращение, направленное в Управление или должностному лицу Управления в форме электронного документа на адрес электронной почты Управления поступает на адрес электронной почты Управления и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.6. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5 настоящего Порядка.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения в письменной форме ставится штамп с указанием даты его принятия, указываются фамилия и инициалы лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Управления.

2.8. Обращение проверяется уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. При регистрации в журнале регистрации обращений граждан Управления заполняются следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- способ получения обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, электронная форма обратной связи в разделе «Обратная связь» - «Обращения и запросы» - «Обратиться», другое), если обращение в письменной форме направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

2.10. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.11. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение по компетенции и оформление резолюции заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителю начальника Управления. Срок оформления резолюции составляет не более 1 рабочего дня со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу Управления о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа на обращение.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении.

2.12. После оформления резолюции заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителем начальника Управления, обращение возвращается для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан Управления и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции с указанием срока подготовки ответа.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Исполнителями и соисполнителями являются заместители начальника Управления, руководители структурных подразделений, работники Управления, руководители подведомственных Управлению муниципальных организаций.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, структурных подразделениях администрации МО ГО «Сыктывкар», в подведомственных Управлению муниципальных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника Управления, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.14. В соответствии со статьей 11 Закона № 59-ФЗ:

- в случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- Управление, должностное лицо Управления при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

- 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 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан Управления сообщается гражданину, направившему обращение;

- в случае если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместитель начальника Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление или одному и тому же должностному лицу Управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

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 или соответствующему должностному лицу Управления.

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместители начальника

Управления, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителем начальника Управления составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается в журнале регистрации обращений граждан Управления в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления.

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции Управления в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Управления, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, в пределах компетенции Управления производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его

конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе Управления и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления.

2.18. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции Управления анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Управления, работников подведомственных организаций положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействий), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом в течение рабочего дня со дня признания жалобы обоснованной направляется заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителю начальника Управления, для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, Управление в течении 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую подведомственную муниципальную организацию для организации работы по данному обращению и предоставлении ответа в Управление в течении 10 рабочих дней.

Управление или должностное лицо Управления при направлении обращения в письменной форме на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или иному

должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию 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.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению.

2.20. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместитель начальника Управления вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа на обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

2.22. Исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителю начальника Управления.

2.23. Заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместитель начальника Управления в течение 3 рабочих дней со дня поступления проекта ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает

проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.24. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.25. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления направляется исполнителем для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан Управления, оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Управление из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в срок, указанный в части 1 статьи 12 Закона № 59-ФЗ, в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в Управление или должностному лицу Управления, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшим обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении № 3 к настоящему Порядку.

В случае невозможности отправки ответа адресату (отсутствие обратного адреса, контактного телефона и т.п.), ответ подшивается в личное дело гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина и по требованию адресата выдается лично.

### III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместители начальника Управления, руководители структурных подразделений Управления ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом Управления.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, в журнале регистрации приема посетителей заместителем руководителя администрации - начальником управления образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», заместителями начальника управления образования, начальниками отделов управления образования, руководителями служб управления образования по личным вопросам.

Запись на личный прием производится в понедельник с 08:45 до 18:00, вторник, среду, четверг 08:45 до 17:00 часов, в пятницу с 08:45 до 15:45 часов, перерыв на обед с 12:30 до 13:30 часов (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

- к заместителю руководителя администрации - начальнику Управления каждую среду месяца с 16:00 до 17:00 часов;

- к заместителям начальника Управления каждый понедельник месяца с 16:00 до 18:00 часов;

- к начальникам отделов Управления, руководителям служб Управления каждый понедельник месяца с 16:00 до 18:00 часов;

Предварительная запись на личный прием производится по телефону а также при личном обращении в Управление.

При записи на личный прием уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся со слов гражданина следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, дата рождения, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

В ходе предварительной записи уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, устанавливается повторность или неоднократность обращений гражданина по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям



данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

В ходе предварительной записи гражданину отказывается в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Управления или соответствующего должностного лица Управления с разъяснением гражданину, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- гражданин обжалует судебное решение;

- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

После предварительной записи на личный прием к заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителям начальника Управления, начальникам отделов Управления, руководителям служб Управления гражданину сообщается: фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан гражданин, дата и время личного приема, номер кабинета, а также о последствиях опоздания более чем на 15 минут на личный прием.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в Управление, проводится в кабинете заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителей начальника Управления, начальников отделов Управления, руководителей служб Управления.

Для граждан с ограниченными возможностями здоровья у входа в Управление находится кнопка вызова, сигнал с которой поступает в приемную Управления. После принятия вызова уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, сопровождает гражданина для дальнейшей организации работы в помещении, расположенное по адресу 167004, г. Сыктывкар, ул. Южная, д. 15.

3.4. В ходе подготовки к личному приему заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления, руководителями служб Управления уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. Организацию проведения личного приема заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителей начальника Управления, начальников отделов Управления, руководителей служб Управления осуществляет уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителей начальника Управления, начальников отделов Управления, руководителей служб Управления осуществляет уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание Управления осуществляется в соответствии с регламентом Управления.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, по телефону, или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 3 дней до даты личного приема.

3.8. Личный прием заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления, руководителями служб Управления осуществляется в порядке очередности, согласно записи в журнале регистрации приема посетителей заместителем руководителя администрации - начальником управления образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», заместителями начальника управления образования, начальниками отделов управления образования, руководителями служб управления образования по личным вопросам, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом Управления.

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления, начальника отдела Управления, руководителя службы Управления, осуществляющих личный прием, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут и при наличии в графике личного приема свободного времени личного приема граждан на данный день гражданину по решению заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления, начальника отдела Управления, руководителя службы Управления, осуществляющих личный прием, предлагается данное свободное время личного приема.

3.9. Для участия в личном приеме, который проводят заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместители начальника Управления, начальники отделов Управления, руководители служб Управления могут быть приглашены руководители структурных подразделений, работники

Управления, а также руководители, работники муниципальных образовательных организаций подведомственных Управлению в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.10. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителей начальника Управления, начальников отделов Управления, руководителей служб Управления заносится в карточку.

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.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам Управления, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

3.11. Обращения в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации обращения в письменной форме производится запись в карточке.

3.12. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.13. Результат личного приема заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителей начальника Управления, начальников отделов Управления, руководителей служб Управления и поручения должностным лицам Управления (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину с его согласия по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление поручений должностным лицам Управления о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.14. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителем начальника Управления, начальниками отделов Управления, руководителями служб Управления, карточка личного

приема регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (личный прием заместителя руководителя администрации - начальника управления образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», заместителей начальника управления образования, начальников отделов, руководителей служб управления образования по личным вопросам) по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.15. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей заместителем руководителя администрации - начальником управления образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», заместителями начальника управления образования, начальниками отделов, руководителями служб по личным вопросам, приглашенных на личный прием к заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителю начальника Управления, начальникам отделов, руководителям служб в следующих случаях:

- при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления;

- по устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.16. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

#### **IV. Формы контроля за рассмотрением обращений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками Управления настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции заместителем руководителя администрации - начальником Управления, заместителями начальника Управления.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления.

4.3. Обращение снимается с контроля уполномоченным работником Управления либо иным лицом, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, в журнале регистрации обращений граждан Управления в течение одного дня после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение.

Данные о снятии с контроля обращения уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, вносит в журнал регистрации обращений граждан Управления.

4.4. В рамках осуществления общего контроля уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления в течение недели направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, сообщает заместителю руководителя администрации - начальнику Управления о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа на обращение.

4.6. Уполномоченный работник Управления либо иное лицо, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства Управления, докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на совещаниях, проводимых заместителем руководителя администрации - начальником Управления с участием заместителей начальника Управления, руководителей структурных подразделений Управления, в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Работники Управления несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

## **V. Списание обращений «В личное дело»**

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Управления (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом Управления.

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 8 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В личное дело» проверяется наличие дат, подписей, резолюций и их полнота. Не рассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В личное дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка.

5.5. Списанные «В личное дело» материалы хранятся в Управлении. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

5.6. Допускается вкладывать в личное дело копии документов.

## **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц Управления при рассмотрении обращений**

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Управления, должностных лиц Управления, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц Управления, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Управление в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица Управления, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу заместителю руководителя администрации - начальнику Управления, заместителю начальника Управления в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия,

заместитель руководителя администрации - начальник Управления, заместители начальника Управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью заместителя руководителя администрации - начальника Управления, заместителя начальника Управления направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с пунктом 2.18 настоящего Порядка.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа гражданину в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Управления, должностных лиц Управления при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Форма  
Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	№ регистрац ии	дата	размеще- ние на портале ССТУ. РФ (дата)	вид запроса	автор сопроводитель ного письма, тип доставки (лично, почта, э/п, сайт УО, факс)	Ф.И.О гражданина (автор)	суть вопроса	конт роль	резолю ция	испол нитель	внутренний контроль	срок испол нения	отмет ка об испол нении	отправ ка в ОУ	тип отпра вки	возв рат уведом ле ний о получе нии, дата получен ия заяви телем
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17



Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме

Управление образования  
администрация муниципального  
образования городского округа  
«Сыктывкар»  
(наименование организации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества заместителя  
руководителя администрации - начальника  
Управления, заместителя начальника Управления,  
должностное лицо)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу,  
адрес электронной почты (при  
необходимости):

\_\_\_\_\_  
контактный телефон: \_\_\_\_\_

Обращение (заявление, предложение, жалоба)

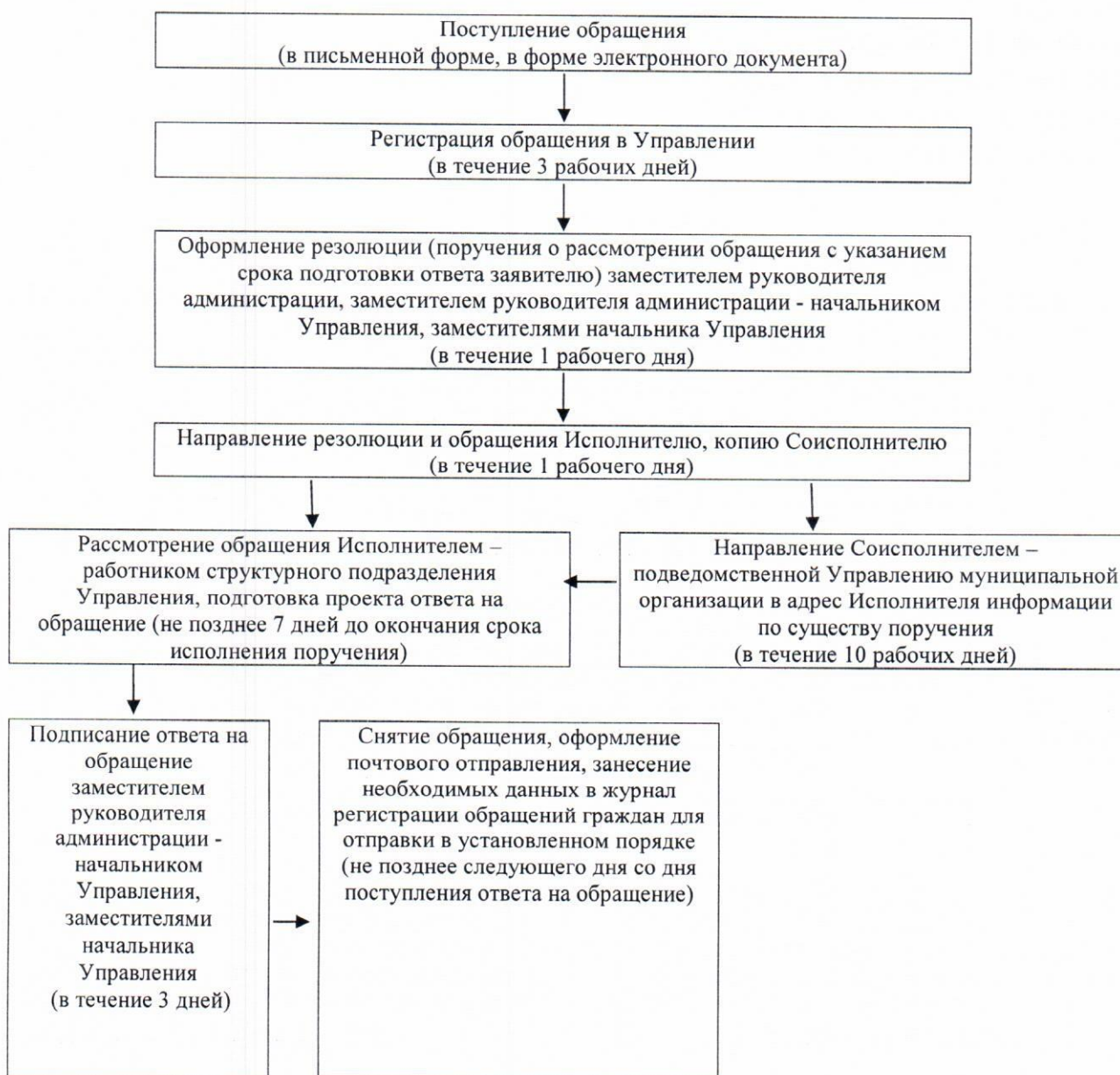
Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

**БЛОК-СХЕМА**  
Порядка рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в Управление образования администрации муниципального образования  
городского округа «Сыктывкар»



Приложение № 4  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Форма

Журнала регистрации приема посетителей

Заместителем руководителя администрации - начальником управления образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», заместителями начальника управления образования, начальниками отделов управления образования, руководителями служб управления образования по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения, вид обращения	Фамилия Имя Отчество, адрес почтовый, электронный контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	Лицо осуществляющее прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 5  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Карточка личного приема № \_\_\_\_\_

Дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время приёма: \_\_\_\_\_

Гражданин, пришедший на личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Дата рождения: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись расшифровка подписи

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Отметка о получении обращения в письменной форме во время приема:

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_



Приложение № 7  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,  
зарегистрированных в управлении образования администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

№ пп	Регистрацион- ный номер	Дата регистрации документа	Автор письма № и дата	Содержание	Ответ- ственный исполни- тель	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

(подпись)

(ФИО уполномоченного работника Управления либо  
иного лица, в чьи должностные обязанности входит  
ведение делопроизводства Управления)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 8  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Управление образования администрации муниципального образования  
городского округа «Сыктывкар»  
(УО АМО ГО «Сыктывкар»)  
«Сыктывкар» кар кытшын муниципальной юкӧнлӧн  
администрацияса йӧзӧс велӧдӧмӧн веськӧдланӧн

## ЛИЧНОЕ ДЕЛО №

---

(Ф.И.О.)

---

(почтовый/электронный адрес)

---

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

Приложение № 9  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)  
Управления, а также должностных лиц Управления  
при рассмотрении обращений

Управление образования  
администрации муниципального  
образования городского округа  
«Сыктывкар»  
(наименование органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества заместителя  
руководителя администрации - начальника  
Управления, заместителя начальника Управления)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес,  
адрес электронной почты  
(при необходимости)  
по которому должен быть  
направлен ответ:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
контактный телефон: \_\_\_\_\_

жалоба.

Изложение сути жалобы.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_