

Администрация Тутаевского муниципального района
Ярославской области
Департамент образования

ПРИКАЗ

06.06.2018

г. Тутаев

№ 421/01-10

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Департаменте образования
Администрации Тутаевского муниципального
района

В целях регламентации единого порядка работы с обращениями граждан в Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района (далее – Положение).
2. Коноваловой О.А., ведущему специалисту-юристу Департамента образования Администрации Тутаевского муниципального района, ознакомить муниципальных служащих Департамента образования с настоящим Положением под роспись.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор
Департамента образования



О.Я. Чеканова

Утверждаю
Директор Департамента образования АТМР
Чеканова О.Я.
Приказ от 26.09.2018 № 421/01-10



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования
Администрации Тутаевского муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района (далее – департамент), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Порядок рассмотрения обращений устанавливает систему работы по централизованному учёту, организации рассмотрения обращений граждан и анализу их содержания, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций департамента по работе с обращениями граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. В Порядке рассмотрения обращений используются следующие основные термины:

-заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в государственные и муниципальные

организации и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам;

- обращение заявителя (далее - обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в департамент;

- коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями, в том числе резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, а также устное обращение в департамент двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- предложение - рекомендация заявителя 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 заявителя 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 заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- форма электронного документа - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

- регистрационная карточка обращения (далее - РКО) – документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

- 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.

1.5. Должностными лицами департамента являются директор, заместитель директора.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. N 30-з «Устав Ярославской области»;

- Положением о Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района, утвержденным постановлением Администрации Тутаевского муниципального района от 17.05.2006 №190 «О новой редакции Положения о Департаменте образования Администрации Тутаевского муниципального района Ярославской области»;

- настоящим Порядком рассмотрения обращений.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на директора департамента, заместителя директора департамента, лиц, ответственных за прием, регистрацию обращений, а также лиц, назначенных ответственными за рассмотрение конкретных обращений.

Директором департамента назначаются конкретные лица, на которые возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, обобщению практики разрешения обращений, а также ведению делопроизводства по обращениям граждан.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление департаментом письменного обращения в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

2.1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- в электронном виде путем заполнения формы на официальном сайте департамента (адрес в сети «Интернет»: <https://ouo-tmr.edu.yar.ru/appeals/appeals.html>).

- доставлено лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес департамента: 152300, Ярославская обл. г. Тутаев, проспект 50-летия Победы, д. 13.

Официальный электронный адрес: do@tr.adm.yar.ru.

Адрес страницы департамента: <https://ouo-tmr.edu.yar.ru/>.

Заявитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее департамент или его должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Заявитель с момента приёма его обращения имеет право с учётом режима работы департамента лично обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону.

Телефоны для справок: 8(48533)2-37-03, 8(48533) 2-23-52, 8 (48533)2-15-12.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании департамента, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан.

3.1. Письменное обращение, поступившее в департамент, должностным лицам департамента, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент.

Регистрации и учёту подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений.

3.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней.

Срок рассмотрения начинается с даты регистрации обращения в департаменте и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом департамента.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, директор (заместитель директора) департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

В случае поступления в департамент или его должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ №59) на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.3. Результат рассмотрения обращений.

3.3.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

3.3.2. Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с согласия заявителя или при наличии в обращении только электронного адреса.

В ходе личного приёма с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3.3.3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- приём и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль, направление обращений в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

-направление ответа или уведомления заявителю;

-оформление и хранение текущего архива обращений.

3.3.4. Приём и регистрация обращений.

Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в департаменте. Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в департамент, а также могут поступать при переадресации из других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе по электронной почте;

- посредством фельдъегерской связи;

- посредством курьерской связи.

3.3.5. Поступившие обращения передаются в день поступления обращений в приемную департамента. В течение 3 дней с даты поступления обращения осуществляется обработка и регистрация обращения.

Обработка обращения включает в себя:

- проверку на соответствие адресату;

- вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов (в случае необходимости разорванные документы подклеиваются, конверт подкалывается к тексту обращения);

- составление акта в случае необходимости (вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению; отсутствуют в конверте само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, и другое);

- проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при его наличии) штампа «Департамент образования Администрации Тутаевского муниципального района» и даты поступления;

- чтение, определение содержания обращения.

3.3.6. Рассмотрение обращений.

3.3.6.1. Зарегистрированные в приемной обращения на бумажном носителе и их регистрационные карточки вместе с приложениями передаются директору департамента, который осуществляет предварительное рассмотрение обращений и направляет обращение для рассмотрения специалисту департамента, в компетенцию которого входит рассмотрение указанных в обращении вопросов.

3.3.6.2. На стадии обработки поступивших обращений ответственный специалист департамента отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N59-ФЗ, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимал участие департамент);
- обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на адрес электронной почты департамента или официальный сайт департамента.

3.3.6.3. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, директор (заместитель директора) департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному тому же должностному лицу департамента.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом департамента о данном решении.

3.3.6.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник готовит за подписью директора департамента проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения, как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил об этом.

3.3.6.5. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции департамента, должностного лица департамента, сотрудник общего отдела готовит запрос в адрес соответствующего органа, должностного лица. Указанные органы, должностные лица обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.3.6.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.3.6.8. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом анализируются следующие направления:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитие общественных отношений;
- улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции департамента;
- возможность принятия предложения с точки зрения особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учётом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ.

Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

3.3.6.7. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

При этом проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об

удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области; исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.3.6.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого:

- определяется обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое);
- устанавливаются причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе определяется, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организуется привлечение к ответственности (дисциплинарной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.3.6.9. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо департамента вправе:

- запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, дополнительную информацию в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить дополнительную информацию.

Запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос готовится на бланке департамента, подписывается директором (заместителем директора) департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

3.3.6.10. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный директором департамента (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в регистрационной карточке), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.3.6.11. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю исполнитель направляет на подпись директору департамента.

Директор департамента:-

- рассматривает проект ответа;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения заявителя;

- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений заявителей.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным в обращении вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица департамента, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

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

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

3.3.6.12. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо департамента.

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

В этом случае должностное лицо департамента, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.3.7. Направление ответа или уведомления заявителю.

По результатам рассмотрения письменных обращений заявителям даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе указываются, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

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

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке департамента и подписывается должностным лицом департамента.

3.3.8. Подписанный должностным лицом департамента ответ на обращение регистрируется и в течение 3 дней направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

4. Порядок проведения личного приема.

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приёма является обращение заявителя в департамент для записи на личный приём к должностным лицам департамента (далее - личный приём) согласно графику, утверждённому директором департамента.

4.2. Запись на личный приём к директору департамента осуществляется в приёмной директора после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими на запись. Заявитель для записи на приём предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на приём к директору департамента, по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления муниципальных образований области или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицом, ведущим запись на приём, предлагается первоначально обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем обратиться к директору департамента, либо заместителю директора департамента.

Заявителю, записавшемуся на личный приём, сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

В случае, если по итогам личного приёма директор департамента даёт поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю сотрудникам департамента, обращение передаётся исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями директора департамента, проводившего приём, сотрудником общего отдела под роспись.

В случае, если по итогам личного приёма директор департамента даёт поручение направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю другим государственным органам, органам местного самоуправления, иным должностным лицам, то исполнитель либо ответственный сотрудник готовит проект запроса на бланке департамента, которое подписывает директор департамента.

4.2.1. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются для рассылки.

Все обращения с личного приёма подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приёма, осуществляют сотрудники, на которых возложены обязанности по

подготовке личного приёма граждан и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан.

Поручение, данное должностным лицом после личного приёма по обращению гражданина, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приёма, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приёма, но на срок не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы заявителям направляются за подписью директора департамента, на бланке департамента.

5. Формы контроля за рассмотрением обращений заявителей и обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе рассмотрения обращений.

5.1. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений заявителей.

5.2. Должностные лица департамента в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений заявителей осуществляется ответственными работниками, директором департамента.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и Порядка рассмотрения обращений в соответствии с их должностными регламентами.

6.4. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.5. В соответствии со статьёй 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если считают, что нарушены их права и свободы.

Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в Администрацию Тутаевского муниципального района, государственный орган, должностному лицу с жалобой на порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте.