

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
образования Администрации  
г. Переславля-Залесского  
от 29.04.2011 N 152/01-06

**Регламент  
по рассмотрению обращений граждан  
в управлении образования Администрации г. Переславля-Залесского**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент по рассмотрению обращений граждан в управлении образования Администрации г. Переславля-Залесского (далее - регламент) определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин, граждане) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований области (далее - орган(ы) местного самоуправления) и к должностным лицам, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в управлении образования Администрации г. Переславля-Залесского (далее - управление).

Положения Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и управления в процессе реализации им иных функций.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в Регламенте используются следующие термины:

**обращение гражданина (далее - обращение)** - 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;

**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.

Должностным лицом управления является начальник управления.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- 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);

- Уставом г. Переславля-Залесского;
- Регламентом;
- иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан исполняется работниками управления, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения - ответа в письменной или устной форме.

1.5. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.6. Требования к устному обращению

Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

Информация о рассмотрении обращений граждан (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется следующим образом:

- непосредственно в здании управления;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования.

Граждане могут обратиться в управление лично или по почте. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу управления:

152020 Ярославская область, г. Переславль-Залесский, ул. Трудовая, д.1а.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему адресу: [assistant@gorono.botik.ru](mailto:assistant@gorono.botik.ru)

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (48535) 3 25 05

Справочная информация предоставляется по телефонам: (48535) 3 25 05.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц управления;
- график приема граждан начальником, ведущими специалистами, руководителями структурных подразделений управления;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 16.30;
- пятница - с 8.30 до 15.30;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

Официальный сайт управления: <http://www.gorono.botik.ru>.

Личный прием начальником управления осуществляется в соответствии с графиком личного приема, а также может быть проведен непосредственно при приходе гражданина в управление ведущими специалистами, руководителями структурных подразделений или специалистами управления по адресу: г. Переславль-Залесский, ул. Трудовая, д.1а.

График приема граждан доводится до сведения граждан через информационный стенд в управлении и официальный сайт управления.

## 2.2. Предварительная запись и график личного приема.

Запись граждан на прием начальником управления осуществляется в приемной по адресу: г. Переславль-Залесский, ул. Трудовая, д.1а, тел. 3 25 05

Начальник управления осуществляет прием граждан еженедельно, по понедельникам, с 14.00 до 16.00, по адресу: г. Переславль-Залесский, ул. Трудовая, д.1а.

Руководители структурных подразделений, специалисты управления осуществляют прием граждан ежедневно с 9.00 до 11.30, с 14.00 до 16.30, по адресу: г. Переславль-Залесский, ул. Трудовая, д.1а.

Специалисты отдела опеки и попечительства осуществляют прием граждан: вторник, четверг с 8-30 до 11.30, с 13.00 до 16.30.

Запись на прием к руководителям структурных подразделений, специалистам управления может осуществляться по телефонам:

Наименование отдела управления, специалисты	Номер телефона
Заместитель начальника	6-23-41
Главный бухгалтер	3-24-56
Начальник экономического отдела	3-05-54
Начальник отдела опеки и попечительства	3-23-52
Начальник информационно-аналитического отдела	3-06-08
Начальник отдела правового и кадрового обеспечения	3-23-25
Специалист по кадрам	3-48-97

Ведущие специалисты по учебно-воспитательной работе	3-10-60
Главный специалист по дошкольному воспитанию	3-11-85

### 2.3. Требования к помещению для личного приема граждан

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- телефонную связь;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции управления;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим рассмотрение обращений граждан.

В управлении предусматривается помещение обеспечивающее возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения, наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

### 2.4. Сроки рассмотрения обращения граждан

2.4.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.4.3. Письменное обращение, поступившее в управление, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

### 2.5. Основания для оставления обращения без ответа.

2.5.1. Не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник (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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Срок подготовки и отправки уведомления в этих случаях - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

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

2.5.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение может быть рассмотрено по существу или принято для сведения, ответ на обращение не дается.

Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

2.5.4. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в управление либо должностному лицу управления.

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

### **3. Процедуры рассмотрения обращений**

Рассмотрение обращений граждан включает в себя отдельные процедуры.

3.1. При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию письменного обращения;
- направление обращения начальнику (в случае его отсутствия – заместителю начальника);
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- работу с обращениями, поставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращению.

3.1.1. Прием и регистрация письменного обращения

Основанием для начала процедуры является поступление в управление письменного обращения от гражданина.

Обращение может поступить в управление одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством фельдъегерской связи;
- по электронной почте;
- доставлено лично гражданином или его представителем.

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после

чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Помощником управления образования осуществляется проверка обращения, которое должно содержать:

- наименование органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным.

В трехдневный срок помощник начальника управления регистрирует соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в журнал регистрации.

### 3.1.2. Направление письменного обращения на рассмотрение начальнику

Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в журнале регистрации.

На стадии обработки поступивших обращений помощник начальника управления отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По этим обращениям помощник начальника готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Подписанный начальником (заместителем начальника) управления ответ с уведомлением направляется заявителю. Срок подготовки и отправки уведомления - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Кроме этого, с начальником управления согласовывается направление на рассмотрение обращений:

- без фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим;
- исполнение которых не входит в компетенцию управления, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения.

В случае переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и ответа, гражданину, направившему обращение, направляется уведомление с обоснованием его переадресации.

Срок подготовки и отправки сопроводительного письма с обращением и уведомления гражданина - в течение 7 рабочих дней с даты регистрации обращения.

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

На основании предварительного рассмотрения обращения, проверки истории обращения помощник начальника готовит предложения о необходимых поручениях руководителя по рассмотрению обращения. По каждому обращению готовится проект резолюции начальника (заместителя) по его рассмотрению, в котором указываются предложения о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, об ответственных исполнителях.

По многократным обращениям на основании истории обращения помощник начальника управления рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц управления или подведомственных учреждений, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### 3.1.3. Рассмотрение обращения

3.1.3.1. Основанием для начала процедуры является направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Начальник управления (в его отсутствие-заместитель начальника) определяет:

- относится ли к компетенции управления рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам; необходимость корректировки и дополнения резолюции;
- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль;
- исполнителей, механизм реализации поручений, сроки рассмотрения обращения.

Резолюция начальника управления (данные об ответственных исполнителях, конкретных поручениях и сроках рассмотрения обращения) заносится помощником начальника управления в журнал регистрации.

3.1.3.2. Обращения с приложенными к ним документами помощником начальника управления направляются ответственным исполнителям.

3.1.3.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции управления образования;

- возможность принятия предложения с учетом особенностей порядков, процедур, правил, реализация которых потребуется.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

3.1.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия (в последнем случае приводятся соответствующие аргументы).

Если в заявлении содержатся сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов исполнительной власти, должностных лиц, исполнитель проверяет соответствие действий (бездействия) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям действующего законодательства, нормативных и других документов Ярославской области и органов местного самоуправления. Исполнитель получает разъяснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает необходимые материалы.

Если в результате проведенной работы подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, заявление признается обоснованным. В этом случае гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц и сроки их реализации.

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

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на обращение подписывается начальником (в случае его отсутствия – заместителем начальника) управления.

Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Письмо подписывается начальником (в случае его отсутствия – заместителем начальника) управления.

#### 3.1.4. Направление ответа гражданину

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

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.

После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений.

3.2. Организация и проведение личного приема граждан в управлении предусматривает исполнение следующих процедур:

- записи на личный прием;
- проведения личного приема;
- рассмотрения письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятия по нему решения и направления ответа.

#### 3.2.1. Запись на личный прием

Основанием для начала процедуры является поступление в управление устной или письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с разделом 2 Регламента. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый адрес высылается информация о графике личного приема в управлении.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) должностного лица, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

#### 3.2.2. Проведение личного приема

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Регламентом для письменных обращений.

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

3.2.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основанием для начала процедуры является изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложений, направление заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям в соответствии с пунктом 3.1 данного раздела Регламента.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

## 4. Порядок и формы контроля за исполнением

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении ответственным исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

- представление ответственным исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, ответственным исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

4.2. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения Регламента в соответствии с их должностными обязанностями.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращения граждан**

5.1. Действия (бездействие) и решения управления, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы:

- в Администрацию города;
- в судебном порядке.

5.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, начальник управления определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

С приказом ознакомлены, копию получили

Заместитель начальника, начальник отдела  
развития общего и дополнительного  
образования

\_\_\_\_\_ Е.В.Сапожникова \_\_\_\_\_

Главный бухгалтер, начальник отдела  
бухгалтерского учета и отчетности

\_\_\_\_\_ Т.Б.Богданова \_\_\_\_\_

Начальник экономического отдела

\_\_\_\_\_ Г.В.Банина \_\_\_\_\_

Начальник отдела опеки и попечительства

\_\_\_\_\_ Н.А.Рыжова \_\_\_\_\_

Начальник информационно-  
аналитического отдела

\_\_\_\_\_ И.Н.Плегузова \_\_\_\_\_

Начальник отдела правового и кадрового  
обеспечения

\_\_\_\_\_ Е.В.Мокеева \_\_\_\_\_