



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРНОЗАВОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
П Р И К А З

22.02.2017

№ 01-06-33

**Об утверждении Порядка организации
делопроизводства с обращениями граждан в
Управлении образования**

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в Управлении образования администрации Горнозаводского муниципального района.

2. Признать утратившим силу приказ Управления образования от 06.02.2007г. «Об утверждении Положения о ведении делопроизводства по обращениям граждан в Управлении образования» .

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

И.А.Панькова

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРНОЗАВОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в Управлении образования (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Управления образования.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Управлении образования осуществляется в соответствии с № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.4. Работники Управления образования, осуществляющие работу с обращениями граждан:

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений в пределах своих полномочий обязаны обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

осуществляют систематический анализ обращений для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы Управления образования.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

направление ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. В ответах на обращения граждан не допускается:

взаимоисключающая по содержанию информация;
формальный подход к решению поставленных вопросов;
отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

II. Организация личного приема граждан в Управлении образования Горнозаводского муниципального района

2.1. Информация о порядке личного приема граждан в Управлении образования, о времени личного приема граждан размещается на официальном сайте Управления образования.

2.2. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления образования с 14.30 до 17.30 по адресу: Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Гипроцемента, д.31.

Запись и организацию личного приема граждан начальником Управления образования осуществляет делопроизводитель приемной по телефону 4-13-04.

По итогам записи на прием делопроизводитель приемной формирует общий список граждан, записавшихся на личный прием. Делопроизводитель приемной ведет журнал обращений граждан по личным вопросам.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием делопроизводитель оформляет карточку личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящему Порядку на каждого записанного гражданина в электронном виде и распечатывает на бумажном носителе.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, подтвержденная подписью заявителя). Если гражданин не выразил согласия (не поставил свою подпись на карточке личного приема), ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию Управления

образования. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

В случае, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме.

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

2.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения.

2.4. Ответ гражданину дается в течение 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, начальник Управления образования, исполняющий обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

III. Организация работы с письменными обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация обращения

Письменное обращение поступает одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

электронной почтой;

интернет;

нарочным.

Прием и регистрация письменных обращений в адрес начальника Управления образования осуществляется делопроизводителем Управления образования.

При регистрации обращения в контрольную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

дата поступления обращения;

номер регистрации (включая буквенный индекс по первой букве фамилии заявителя, буквенный индекс у коллективных обращений - кл);

заявитель;

категория заявителя;

адрес;

откуда поступило;
тематика;
краткое содержание обращения;
первичное/повторное обращение.

Датой поступления считается дата, указанная в штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления образования, исполняющим обязанности начальником Управления..

После получения обращения с резолюцией руководителя делопроизводитель Управления, ответственный за работу с обращениями граждан:

вносит в контрольную карточку содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о сроках исполнения поручений, отметку о постановке обращения на контроль; направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителям.

3.2. Рассмотрение обращения исполнителем

Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения исполнителю с резолюцией начальника Управления.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе: запросить дополнительную информацию в образовательных учреждениях, органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях и т.д.;

пригласить на личную беседу гражданина;
инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении исполнителем готовится запрос.

Запрос содержит:
данные об обращении, по которому запрашивается информация;
вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается начальником Управления, заместителем, заместителем начальника Управления. Запрос направляется в образовательные учреждения, или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причи-

нах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу, исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

Готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

- о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей;

- о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в иные учреждения, органы власти, предприятия и т.д., к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения - 7 дней со дня регистрации.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы со всеми материалами дела, обращением гражданина в обязательном порядке передаются в приемную Управления образования в количестве, необходимом для рассылки адресатам.

3.4. Направление ответа на обращение.

Ответ на обращение гражданина должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не решена положительно, то указывается, по каким причинам она не удовлетворена.

Ответ на обращение оформляется на бланках установленной формы и отвечает требованиям Инструкции по делопроизводству в Управлении образования. В ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения (соответствует номеру регистрации при поступлении с добавлением буквенного индекса в письменных обращениях граждан), фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответственный за контроль за исполнением обращений граждан, обязан своевременно вносить отметки о продлении срока исполнения и о результатах рассмотрения обращения в электронную карточку обращений граждан.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимается начальником Управления образования.

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

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления, исполняющим обязанности начальником Управления..

Отправка ответов на обращения граждан осуществляется делопроизводителем Управления образования. Ответ на обращение направляется одним из следующих способов: вручается ему лично, отправляется по почте, электронной почте.

IV. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по электронной почте

4.1. Обращения граждан, направленные по электронной почте подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления на официальный электронный адрес Управления образования.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования или должностному лицу 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.

В соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ должен содержать подпись начальника Управления образования,

либо исполняющего обязанности начальника Управления образования. После подписания ответа на обращение гражданина, данный ответ подлежит регистрации и сканированию, заявителю на указанный электронный адрес направляется сканированная копия ответа.

V. Формы контроля за исполнением обращений граждан

5.1. Контроль за сроками рассмотрения устных и письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется делопроизводителем Управления образования.

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 рассмотрению.

5.2. Обращения снимаются с контроля специалистами управления делами, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и резолюция исполнителя на контрольной карточке о полном исполнении обращения.

5.3. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.