



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АСБЕСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 января 2014 года

№ 2

г. Асбест

***Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в Управлении образованием Асбестовского городского округа***

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", статьями 19, 20, 30.1 Устава Асбестовского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Управлении образованием Асбестовского городского округа (прилагается).
2. Настоящее Постановление разместить на официальном сайте Управления образованием Асбестовского городского округа в сети Интернет на сайте <http://asb-okr.ucoz.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Начальник Управления образованием

Н.Р. Тихонова

Утверждено
Постановлением Управления образованием
Асбестовского городского округа
от 09.01.2014 № 2

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЕМ АСБЕСТОВСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Управлении образованием Асбестовского городского округа (далее - порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Асбестовского городского округа, Положением об Управлении образованием Асбестовского городского округа.

1.2. В Управлении образованием Асбестовского городского округа (далее - Управление) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Управления, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

1.3. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Свердловской области, Уставом Асбестовского городского округа, правовыми актами главы и администрации городского округа, настоящим Порядком, а также положениями об отделах Управления, должностными инструкциями.

**Глава 2. ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ
ГРАЖДАН**

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

2.2. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям граждан информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и (или) в электронном виде

автоматизированной системы документационного обеспечения управления и контроля обращений граждан (далее - АС ДОУ "КОГ").

Глава 3. ПОСТУПЛЕНИЕ, ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения поступают в Управление по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

3.2. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

3.3. Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

3.4. Все поступившие в Управление обращения подлежат обязательной регистрации:

1) обращения, адресованные начальнику Управления, его заместителю или поступившие в Управление без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Управление из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

2) запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

3.5. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений, поступивших в виде электронного документа, адресованных в Управление, осуществляется, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней от даты поступления.

В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.6. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

3.7. Регистрация обращений осуществляется старшим инспектором Управления в журнале учета обращений и (или) с использованием автоматизированной системы документационного обеспечения управления и

контроля обращений граждан (далее - АС ДОУ "КОГ").

При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения, тематика обращения, данные о наличии приложений.

3.8. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера поступившего документа.

3.9. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка в журнале и (или) базе данных АС ДОУ "КОГ".

3.10. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

3.11. Обращения в форме электронного документа принимаются на официальном сайте Управления <http://asb-okr.ucoz.ru> в разделе "Электронная приемная".

Для приема обращений в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями граждан и для подготовки ответа.

3.12. Обращение, поступившее в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Глава 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКА ОТВЕТА

4.1. Обращения, поступившие в Управление и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Управления, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

4.2. Рассмотрение обращений поступивших в Управление осуществляется начальником Управления.

Должностные лица Управления обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4.3. Все поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок

рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления;

2) направление уведомления заявителю о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления - в течение 7 дней со дня регистрации.

4.4. Гражданин в письменном или в устном обращении в Управление либо к должностному лицу обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.5. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает 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.

4.6. Не подлежат рассмотрению:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

4.7. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, 3 пункта 4.6 настоящего Порядка, готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 4.6, если адрес поддается прочтению, ответ направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается:

1) если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам Управления в соответствии с их компетенцией для ознакомления и в случае необходимости принятия мер по поставленным в обращении вопросам, обращение остается в деле;

2) если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы, копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления в правоохранительные органы - семь дней со дня регистрации обращения;

3) в других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальником Управления оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

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

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

4.11. В случае если в письменном обращении 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, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.12. Начальник Управления по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения.

2) дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

3) ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

4.13. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, начальник Управления указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц,

которым необходимо направить копии обращения.

В резолюции начальник Управления устанавливает контрольный срок (контрольную дату), к которому исполнитель должен подготовить ответ на обращение. Контрольный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

4.14. По результатам рассмотрения обращений старший инспектор Управления:

1) вносит в журнал учета обращений и (или) в базу данных АС ДОУ "КОГ" содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе, отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

2) направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам вместе с прилагаемыми к нему документами.

Передача обращений исполнителям осуществляется старшим инспектором Управления в течение двух дней.

4.15. Рассмотрение обращения исполнителем:

1) обращения граждан, поступившие исполнителям в структурные подразделения Управления, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если начальником Управления не установлен более короткий срок рассмотрения обращения;

2) в процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц; пригласить на личную беседу гражданина; запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3) в случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственным исполнителем является лицо, занимающее наиболее высокую должность из всех исполнителей. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответственный исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4) в случае если обращение, направленное исполнителю в соответствии с

резолюцией начальника, не может быть исполнено в структурном подразделении Управления (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию этого подразделения), исполнитель в течение двух дней с момента получения и не позднее семи дней со дня регистрации обращения возвращает обращение начальнику Управления для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю.

5) по результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ готовится в двух экземплярах за подписью начальника Управления с указанием исполнителя данного ответа.

4.16. После подписания ответа начальником Управления, он возвращается старшему инспектору Управления, который осуществляет регистрацию ответа в течение одного рабочего дня; один экземпляр ответа направляется заявителю по почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под роспись, другой (контрольный) остается в деле, копия ответа возвращается исполнителю вместе с обращением и приложениями.

4.17. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

4.18. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве Управления в течение пяти лет.

Глава 5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан (далее - прием) в Управлении проводится начальником Управления.

Организация приема граждан начальником Управления обеспечивается старшим инспектором Управления.

5.2. Прием граждан проводится в кабинете начальника Управления по средам с 14.00 до 16.00 по местному времени.

5.3. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется старшим инспектором Управления лично или по телефону приемной начальника Управления.

5.4. Во время записи на прием заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указывается следующая обязательная информация:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) адрес заявителя, телефон;
- 3) краткое содержание обращения;
- 4) фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается

гражданин;

5) дата приема.

5.5. В приемах, проводимых начальником Управления, участвует ведущий специалист по правовому обеспечению Управления. По усмотрению начальника Управления на прием могут быть приглашены должностные лица Управления, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в устном обращении. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Управления) на приеме устанавливается начальником Управления до проведения приема и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц).

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

5.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, согласно предварительной записи, по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

5.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке для письменных обращений граждан.

5.9. 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 личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

Глава 6. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Контроль над соблюдением последовательности и сроков действий, определенных настоящим Положением, осуществляется старшим инспектором Управления.

6.2. Организационное обеспечение оперативного контроля над сроками исполнения письменных обращений граждан осуществляется через рассылку напоминаний исполнителям о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям.

6.3. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам,

снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

6.4. Контроль над полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за исполнение функции.

6.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления и устранения нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. В случае выявления нарушения порядка и сроков исполнения муниципальной функции, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 7. РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

7.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

7.2. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

7.3. Результат рассмотрения обращения регистрируется в контрольно-учетной карточке и (или) в журнале регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: "Решено положительно"; "Решено положительно с выездом на место"; "Разъяснено"; "Разъяснено с выездом на место", "Отказано". При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

7.4. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

Глава 8. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

8.2. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в Управлении.

8.3. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

Глава 9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление в Управление. После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и указывает дату ознакомления.

9.2. Справочную информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет старший инспектор Управления.

9.3. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.