



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН

П Р И К А З

«30» декабря 2014 г.

№ 1160

г. Туапсе

Об утверждении Порядка
работы с обращениями граждан в управлении образования
администрации муниципального образования Туапсинский район

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан и определения последовательности действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в управлении образования администрации муниципального образования Туапсинский район (Приложение).

2. Отделу кадрового делопроизводства и правового обеспечения МКУ КРО (Чеченкова):

2.1. Довести данный приказ до сведения всех сотрудников управления образования администрации МО Туапсинский район и МКУ «Комитет развития образования Туапсинский район»;

2.2. Довести данный приказ до сведения руководителей образовательных организаций МО Туапсинский район.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Начальник управления

Г. А. Никольская



Проект внесен:

Начальник отдела
общего образования:

Н. Н. Непорожная

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом управления
образования администрации
муниципального образования
Туапсинский район
от 30.12.2014 № 1160

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в управлении образования
администрации муниципального образования Туапсинский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в управлении образования администрации муниципального образования Туапсинский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия управления образования администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – управление образования) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования Туапсинский район при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Устав муниципального образования Туапсинский район;

Положение об управлении образования администрации муниципального образования Туапсинский район.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо направление обращения в другие органы местного самоуправления, государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение управления образования:

Почтовый адрес: 352800, г. Туапсе, ул. Победы, д. 17.

Режим работы: с 08:30 до 12:30 часов и с 13:30 до 17:30 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной управления образования (ул. Победы, 17, г. Туапсе) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08:30 до 12:30 часов и с 13:30 до 17:30 часов.

Телефон приемной управления образования для приема устных обращений: 8(86167)-2-84-54.

Прием письменных обращений граждан ведется в приемной управления образования (г. Туапсе, ул. Победы, д.17).

Официальный сайт управления образования: <http://uo-tuapse.3dn.ru/>

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления образования осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы управления образования; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте

размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в управлении образования осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно, почтой или интернет-приемную;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте управления образования.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в приемной управления образования, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы специалистов управления образования и графиков личного приема граждан, на официальном сайте управления образования в сети «Интернет».

По вопросам обращений граждан осуществляется консультирование.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование должности;
- инициалы должностного лица, к которому направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания;
- контактный телефон (при наличии).

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

Обращение, поступившее в управление образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

В обращении заявитель 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 на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Письменные обращения, поступившие в управление образования, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник управления образования.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в управление образования письменного обращения (в том числе в электронной форме) и его регистрация.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения, поступающие в управление образования по почте, фельдьегерской связью, передаются в приемную под роспись в день поступления.

3.1.4. В приемной корреспонденция проверяется на безопасность вложения.

3.1.5. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику управления образования.

3.1.6. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.7. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником управления образования.

3.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-портал управления образования, применяется форма, предусматривающая обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в управление образования письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения

3.3. Основание рассмотрения обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала процедуры является регистрация письменного обращения.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписывается начальником управления образования.

3.3.3. Второй экземпляр уведомлений авторам обращений хранится в управлении образования.

3.3.4. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких других (государственных) органов, органов местного самоуправления, (других организаций) или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется к соответствующим должностным лицам по принадлежности.

3.3.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, прикладывает его к ответу для хранения.

3.3.7. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

3.3.8. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений граждан

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации муниципального образования Туапсинский район). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются

первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме начальником управления образования либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами управления образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления образования, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью начальника управления образования.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи (по требованию заявителя).

3.5.9. Ответы заявителям подписываются начальником управления образования.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

3.5.16. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.18. При согласии должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.19. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы, заместителей главы администрации муниципального образования Туапсинский район, списываются «в дело» вышеуказанными должностными лицами.

3.5.20. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону управления образования.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка по телефону управления образования.

3.6.2. Устные обращения, поступающие по телефону управления образования, принимаются специалистами отделов, регистрируются в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону управления образования, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении по телефону управления образования, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалисты управления образования, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении образования; о порядке направления обращений в управление образование; предоставляют адреса органов и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону управления образования, в автоматизированной системе отражается в Журнале регистрации обращений граждан.

3.6.7. Если в процессе общения с заявителем по телефону управления образования выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в управление образования.

3.6.8. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя начальника управления образования.

3.7. Организация личного приема граждан должностными лицами управления образования (кабинет № 66, 3 этаж, ул. Победы,17) .

3.7.1. Основание для начала проведения личного приема является обращение гражданина в приемную управления образования. График приема размещен на сайте.

3.7.2. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист управления образования.

3.7.3. Ежедневный прием граждан специалистами управления образования осуществляется с 08 ч. 30 мин. до 12 ч. 30 мин. и с 13 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин. кроме выходных и праздничных дней.

3.7.4. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.7.5. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.6. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами.

3.7.7. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

3.7.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, телефон и краткая аннотация вопроса регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

3.7.13. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.7.15. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в Журнале регистрации обращений.

3.7.16. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих в управление образования, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» управление образования. Состав специалистов, участвующих в работе «выездной приемной» определяется начальником управления образования.

3.7.17. В ходе работы «выездной приемной» гражданам даются необходимые разъяснения, консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения.

3.7.18. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5 Порядка.

3.7.19. Обращения, поступившие по телефону управления образования «горячая линия», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписанного начальником управления образования ответа на обращение.

3.8.2. Материалы рассмотрения обращений хранятся в приемной начальника управления образования согласно номенклатуре дел.

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору,
- информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 2, 3).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан хранятся в папках исходящей документации в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

4.1.1. В управлении образования контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется начальником управления образования.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению 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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в управлении образования принимается начальником управления образования.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.3. Обращения, поступившие в управление образования из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.3. Ответственность специалистов управления образования по работе с обращениями граждан закрепляется в их должностных регламентах.

4.3.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления образования на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.8. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей).

4.3.9. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных

федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

4.3.10. За действия (бездействие), осуществляемые в ходе рассмотрения обращений должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела общего образования



Н.Н.Непорожная

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями граждан
в управлении образования
администрации муниципального
образования Туапсинский район

Начальнику
управления образования
администрации МО
Туапсинский район

Г.А.Никольской

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в ___ экз.

(должность) _____

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник отдела общего образования



Н.Н.Непорожная