

ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ОБЛИВСОГО РАЙОНА

ПРИКАЗ

24.10.2016

№ 411

Об утверждении Порядка
организации работы по рассмотрению
обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», Постановлением Администрации Обливского района от 27.09.2016 № 462

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Отделе образования Администрации Обливского района согласно приложению.
2. Инспектору по кадрам Отдела образования Администрации Обливского района Поповой Э.И. обеспечить исполнение настоящего приказа.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой

Заведующий



Н.А. Малахова

С приказом ознакомлен (на) Э.И. Попова Попова Э.И.



Приложение
к Приказу по Отделу
Образования
Администрации
Обликовского района
от 24.10.2016 № 411

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Отдел образования Администрации Обликовского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Отделе образования Администрации Обликовского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Отделе образования Администрации Обликовского района (далее – Отдел) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

распоряжениям Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

Решением Собрании депутатов Обликовского района Об утверждении Положения Об Отделе образования Администрации Обликовского района» №188 от 23.10.2013;

Приказом Отдела образования Администрации Обликовского района от 30.03.2015 № 110 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Отделе образования Администрации Обликовского района».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.4. Должностные лица и работники Отдела несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Отделе образования должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Отдел, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Отдела образования для доставки письменных обращений является: 347140, Ростовская область, станица Обливская, ул. Ленина, 47.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Отдел образования по адресу: 347140, Ростовская область, станица Обливская, ул. Ленина, 47.

2.2. График (режим) работы Отдела:
понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;
пятница – 9.00 – 17.00;
предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 12.00 – 13.30.

2.3. Обращения в Отдел в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Отдела образования или по адресам электронной почты администрации: roo_oblivsky@rostobr.ru, obraz@oblivka.donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (86396)21-8-38.

Телефон для справок: (86396)21-8-38.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений (подведомственных) ОУ, ДОУ, ДО Отдела образования, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Отдела образования в сети «Интернет».

Информация не предоставляется в случае, если:
содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;
при обращении в устной форме:
не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности Отдела образования;

требует правовой оценки актов, принятых органом местного самоуправления, анализа деятельности органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.6. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Отделе образования, если Заведующим (далее – Заведующий) или лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Заведующий, заместители Заведующего, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в структурное (подведомственное) подразделение Отдела образования в соответствии с их компетенцией.

2.7. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.8 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Заведующим, либо лицом исполняющим обязанности Заведующего, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.9. По направленному в установленном порядке запросу должностным лицом, срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Отдел образования, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем Отдела образования.

3.6 По просьбе гражданина секретарем на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.7. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются секретарем Отдела образования.

3.8. В день регистрации, обращение поступает на рассмотрение Заведующему, либо главному специалисту, которые назначают ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

3.9. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.10. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.11. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

4. Личный прием граждан в Отделе образования Обливского района

4.1. Личный прием граждан осуществляется Заведующим.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители отраслевых подведомственных структурных подразделений Отдела образования.

4.2. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

4.3. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

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

4.5. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

4.6. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе подведомственных ОУ, ДОУ, ДО и их должностных лиц.

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
Обливского района

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Кому поручается рассмотреть заявление, дать ответ, контрольный срок
рассмотрения, дата резолюции:

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____

Ф.И.О (подпись)