

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЗОВСКОГО РАЙОНА

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

16 февраля 2015 года

№ 80

п. Тазовский

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тазовского района

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 5 марта 2007 года № 24-ЗАО «Об обращениях граждан», руководствуясь Положением о Департаменте образования Администрации Тазовского района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тазовского района.
2. Назначить ответственной за организацию работы с обращениями граждан (делопроизводство, контроль за деятельностью по рассмотрению обращений граждан и ежеквартальное проведение анализа поступивших обращений) – **Блинову Наталью Анатольевну**, специалиста отдела правового и кадрового обеспечения Департамента образования Администрации Тазовского района.
3. Директору МКУ «Дирекция по финансово - экономическому сопровождению и организационно техническому обслуживанию муниципальной системы образования» (Еронов В.К.) обеспечить размещение настоящего приказа на сайте Департамента образования Администрации Тазовского района.
4. Действие настоящего приказа распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2015 года.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Департамента
образования Администрации
Тазовского района



В.А. Куцуров

УТВЕРЖДЕНО
приказом Департамента
образования Администрации
Тазовского района
от 16 февраля 2015 г. № 80

ПОРЯДОК **рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования** **Администрации Тазовского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тазовского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Тазовского района (далее - Департамент) и определения последовательности действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в Департамент;

обращение заявителя (далее - обращение) – направленное в Департамент или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Департамент;

коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных организаций, Департамента и т.д.;

заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.3. Должностными лицами Департамента являются начальник Департамента и заместитель начальника Департамента (далее - должностные лица (должностное лицо) Департамента).

1.4. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральными законами:
 - от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
 - от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года № 463/162/298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях;
- Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 5 марта 2007 года № 24-ЗАО «Об обращениях граждан»;
- Положением о Департаменте образования Администрации Тазовского района, утвержденным решением Районной Думы муниципального образования Тазовский район от 25 ноября 2014 года № 13-8-70;
- Инструкцией по делопроизводству в Администрации Тазовского района, утвержденным постановлением Администрации Тазовского района от 03 февраля 2015 года № 35;
- настоящим Порядком.

1.5. Рассмотрение обращений в Департаменте осуществляется должностными лицами Департамента.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

2.1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

2.1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Департамент следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- доставлены лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: ул. Пиеттомина, дом 23, п. Тазовский, индекс: 629350.

Официальный электронный адрес: inbox@rono.tazovsky.ru

Официальный сайт Департамента в сети «Интернет»: <http://www.tazovsky-edu.ru>

2.1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Департамента лично обратиться в Департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования. Телефоны для справок: 8(34940) 2-11-52, 2-23-72, 2-44-69

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Департамента уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме, информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. На официальном сайте Департамента в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами Департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения;
- график работы Департамента.

2.2. Требования к местам приема заявителей.

2.2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.2.4. Места ожидания в очереди для предоставления информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

2.3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами Департамента.

2.3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Департамента осуществляется в кабинете начальника Департамента и кабинете заместителя начальника Департамента.

2.3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Департамента, осуществляющего прием.

2.3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио - видеозаписи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений

3.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

3.1.1. Письменное обращение, адресованное в Департамент, должностным лицам, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Департамент.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Департаменте и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Департамента.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких отраслевых (функциональных) органов Администрации Тазовского района, образовательных организации или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие отраслевые (функциональные) органы Администрации Тазовского района, образовательные организации или соответствующим должностным лицам.

3.1.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, начальник Департамента или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Результат рассмотрения обращений.

3.2.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

3.2.2. Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа при наличии в обращении только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3.3. Последовательность действий (процедур) при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений исполнителями и направление ответа гражданину;
- продление срока рассмотрения обращений граждан, порядок и формы контроля за исполнением процедуры рассмотрения обращений граждан.

3.4. Прием обращений.

3.4.1. Основанием для начала процедуры приема обращений является их поступление в адрес начальника Департамента или его заместителя.

Обращения в Департамент могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от заявителя и других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством факсимильной связи.

3.4.2. Первоначально обращения поступают в приемную Департамента, специалист отдела правового и кадрового обеспечения Департамента на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан (далее – Специалист Департамента), осуществляет первичную обработку корреспонденции: проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.4.3. Конверты от писем граждан сохраняются и прикладываются к обращениям.

3.4.4. Обращения граждан, поступившие электронной почтой, факсом, регистрируются Специалистом Департамента и рассматриваются как обычные письма.

3.4.5. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений граждан начальнику Департамента.

3.5. Регистрация поступивших обращений.

3.5.1. Основанием для начала процедуры регистрации поступивших обращений является поступление обращения начальнику Департамента или его заместителю.

3.5.2. Начальник Департамента удостоверяется, что обращение содержит:

- адрес, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

3.5.3. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.5.4. В трехдневный срок Специалист Департамента регистрирует обращение путем внесения данных в журнал учета обращений граждан и учетно-регистрационную карточку. В регистрационной карточке указывается:

- № - регистрационный номер поступившего обращения;

- дата регистрации - число, месяц, год в соответствии со штампом регистрации входящих документов;

- предыдущее обращение – регистрационный номер, число, месяц и дата предыдущего обращения (если обращение повторное);

- получено от – указывается откуда поступило обращение с сопроводительным письмом, исходящий номер и дата;

- тип обращения – предложение, заявление, жалоба;

- фамилия, имя, отчество – в соответствии с данными обращения гражданина;

- адрес - (индекс, государство, регион, район, населенный пункт, улица, дом-корпус, квартира, телефон, факс, электронная почта) – по данным обращения;

- тема обращения – тема обращения по существу вопроса;

- дата контроля – дата, не позднее которой необходимо подготовить и направить ответ заявителю;

- лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю;

- направлено – орган государственной власти, местного самоуправления, должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю;

- цель – резолюция;

- принятое решение – решение, принятое по результатам полученного ответа;

- дата ответа – дата направления ответа заявителю;

- автор ответа – должностное лицо, подписавшее ответ заявителю

- содержание – краткое содержание ответа, направленного заявителю.

3.5.5. На обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется дата регистрации и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.5.6. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то такое обращение считается **коллективным**. Общее число заявителей указывается в учетно-регистрационной карточке.

3.5.7. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, такое обращение регистрируется под индексом «Ан».

3.5.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры – **3 дня** с момента поступления обращения.

3.6. Направление обращений на рассмотрение.

3.6.1. Основание для начала процедуры направления обращений на рассмотрение является регистрация письменного обращения.

3.6.2. Начальник Департамента отбирает обращения, порядок рассмотрения которых определен в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- если в письменном обращении не указаны 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 правоохранительные органы по компетенции в срочном порядке;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного 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 рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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 Департамента 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

Департамент. О данном решении уведомляется автор, направивший обращение. Если гражданин, с которым прекращена переписка по указанным выше обстоятельствам, продолжает направлять обращения по тем же вопросам, такие обращения списываются «**В дело**» без уведомления автора;

- 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес начальника Департамента.

3.6.3. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям, специалисты Департамента, специалисты структурных подразделений готовят проект ответа заявителю.

3.6.4. В случае повторного обращения подбирается вся имеющаяся переписка, касающаяся данного заявителя, которая прикладывается к вновь поступившему обращению.

3.6.5. Решение о подготовке ответа (разъяснения) заявителю или направлении письма на рассмотрение принимается начальником Департамента (его заместителем), исходя из содержания обращения, с учетом следующих особенностей:

- если вопрос, изложенный в обращении, относится к компетенции структурных подразделений Департамента, обращения с резолюцией направляется в соответствующие структурные подразделения для рассмотрения и подготовки ответа автору обращения;

- в случае если вопрос находится в ведении иных органов местного самоуправления или территориальных органов федеральных органов власти, обращение возвращается заявителю с разъяснениями и указанием адреса органов власти, в компетенции которого находится решение поставленного заявителем вопроса.

3.6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6.7. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию с сопроводительным письмом. При этом заявителю сообщается о переадресации обращения.

3.6.8. Ответы (разъяснения) гражданам, подготовленные специалистами Департамента, сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы и органы местного самоуправления,

в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомления заявителям подписываются начальником Департамента (его заместителем).

3.6.9. Рассылку и отправку документов исполнителям осуществляет - Специалист Департамента.

3.6.10. В целях сокращения сроков разрешения обращений в необходимых случаях могут быть использованы факсимильная связь (факс) и электронная почта.

3.7. Рассмотрение обращений исполнителями и направление ответа гражданину.

3.7.1. Основание для начала процедуры рассмотрения обращений исполнителями и направление ответа гражданину является направление исполнителю письменного обращения для рассмотрения в соответствии с компетенцией и подготовки ответа заявителю.

3.7.2. Рассмотрение и разрешение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей структурных подразделений Департамента или по их поручению – других должностных лиц.

3.7.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах предоставленных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.7.4. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти или органах местного самоуправления исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу (**не более 15 дней**).

3.7.5. При проверке письменных обращений с выездом на место результаты оформляются справкой. В ответе на обращение указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.7.6. Ответ должен быть своевременным, конкретным, ясным по содержанию, основанным на действующем законодательстве и охватывать все вопросы, поставленные в письменном обращении.

3.7.7. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий и обоснованный письменный ответ.

3.7.8. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

3.7.9. В ответе на обращение указывается фамилия и инициалы исполнителя, номер его телефона.

3.7.10. На любой стадии рассмотрения обращения гражданин может обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения. В случае поступления такого заявления рассмотрение обращения прекращается, материалы возвращаются заявителю с разъяснением ему возможности повторного обращения по данному вопросу.

3.7.11. Полученные от заявителя подлинные документы возвращаются ему заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должно быть указано общее количество листов приложения.

3.3.12. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы.

3.7.13. В ответе в вышестоящий орган должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. Регистрация исходящей корреспонденции осуществляется Специалистом Департамента. В ответе заявителю ставится регистрационный номер обращения, присвоенный при его поступлении, указывается дата отправки ответа.

3.7.14. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан (конвертование, написание адреса, отправка через почтовое отделение) осуществляется Специалистом Департамента.

3.7.15. Ответ на обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7.16. В случае рассмотрения обращения, направленного в адрес Главы Тазовского района, заместителя главы Тазовского района, курирующего вопросы в сфере образования, и подготовки ответа заявителю Департаментом, соответствующая копия ответа должна быть направлена в приёмную Администрации Тазовского района.

3.7.17. Максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 рабочих дней со дня регистрации.

3.7.18. Результатом рассмотрения обращений граждан является разрешение поставленных в обращениях вопросов и направление заявителю письменного ответа.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан, порядок и формы контроля за исполнением процедуры рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен в соответствии с федеральным законодательством, но **не более чем на 30 дней**.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель **не позднее трех дней** до истечения

установленного срока готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику Департамента.

3.8.3. Начальник Департамента (его заместитель) на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.8.4. 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.

3.8.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку исполнения поручений по обращениям на контроль;
- при необходимости сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

3.8.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником Департамента.

3.8.7. Контролю подлежат все обращения, поступившие в адрес начальника Департамента, подлежащие разрешению. 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;
- поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц по существу письменного обращения;
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу для рассмотрения по подведомственности и информирование гражданина, куда направлено для ответа его обращение.

3.9. Оформление и хранение текущего архива обращений.

3.9.1. Специалист Департамента в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей.

3.9.2. Материалы по рассмотрению обращения должностным лицом Департамента, оформленные надлежащим образом на бумажных носителях, направляются Специалисту Департаменте в течение 3 дней с момента подписания ответа начальником Департамента и направления его заявителю.

3.9.3. Специалист Департамента, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, завершает оформление дела и помещает его на хранение.

3.9.4. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

3.9.5. Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается Специалистом Департамента в архиве Департамента в течение 5 лет. По истечении сроков хранения в архиве Департамента, соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Департамента уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в муниципальный архив.

Регистрационные карточки обращений в бумажном виде хранятся Специалистом Департамента в течение 5 лет.

IV. Порядок действий (процедур) при организации и проведении личного приема в Департаменте

4.1. Организация и проведение личного приема граждан предусматривает выполнение следующих действий (процедур):

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения в ходе личного приема;
- подготовка письменного или устного ответа;

4.2. Регистрация обращения осуществляется специалистом отдела правового и кадрового обеспечения на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан (далее – Специалист Департамента).

4.3. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема **каждый вторник и четверг с 17:00 до 19:00**, а также может быть произведен непосредственно при приходе заявителя в кабинет начальника Департамента.

4.4. Данные об обратившемся на личный прием гражданине или гражданке и содержании обращения заносятся в карточку регистрации приема граждан.

В карточке регистрации указывается:

- № - регистрационный номер поступившего обращения;
- дата приема - число, месяц, год;
- фамилия, имя, отчество - должностного лица, проводившего прием;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- адрес автора;
- тема обращения или краткое содержание обращения - аннотация обращения;
- резолюция должностного лица, проводившего прием;
- срок исполнения - число, месяц, год.

Результаты приема - «Удовлетворено» (просьба заявителя удовлетворена и сообщен порядок и срок исполнения принятого решения), **«Разъяснено»** (в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться), **«Отказано»** (заявителю отказано в удовлетворении просьбы, разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения), **«Поставлено на контроль»** (если поставленные заявителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, может быть принято письменное обращение, при этом заявителю разъяснены причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения).

Примечание – дополнительные сведения, имеющие принципиальное значение, которые вносятся при необходимости.

4.5. Проведение личного приема.

4.5.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина на прием к должностному лицу в соответствии с графиком приема по личным вопросам.

4.5.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди. Иногородние посетители, по возможности, принимаются в день обращения.

4.5.3. При личном приеме допускается предложение гражданину о предъявлении им документа, удостоверяющий его личность.

4.5.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в учетной карточке приема граждан.

4.5.5. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.5.7. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свои вопросы устно или оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

4.5.8. В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

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

4.5.10. Результатом проведения личного приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие

руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

4.6. Подготовка письменного или устного ответа.

4.6.1. Основание для начала процедуры: изложение гражданином в ходе личного приема устно или письменно предложения, заявления либо жалобы.

4.6.2. 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 регистрации приема граждан.

4.6.3. Если на личном приеме гражданину не было дано исчерпывающего ответа (из-за необходимости дополнительного изучения вопроса), то ему может быть предложено оформить свои вопросы в письменном виде и сдать свое обращение Специалисту Департамента для регистрации и подготовки письменного ответа.

4.6.4. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с процедурами, изложенными в пунктах 3.3. – 3.8. настоящего Порядка.

4.6.5. Результатом исполнения процедуры по подготовке письменного или устного ответа является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

V. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений заявителей.

5.2. Должностные лица Департамента в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений заявителей осуществляется руководителями структурных подразделений Департамента, специалистом отдела правового и кадрового обеспечения Департамента на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и положений данного Порядка в соответствии с их должностными регламентами.

5.3. Анализ поступивших в Департамент обращений осуществляет специалист отдела правового и кадрового обеспечения Департамента на

которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан. Специалистом отдела правового и кадрового обеспечения Департамента на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан, ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений; информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте Департамента в сети «Интернет»: [http:// www.tazovsky-edu.ru](http://www.tazovsky-edu.ru).

5.4. На оперативных совещаниях у начальника Департамента еженедельно рассматриваются вопросы работы с обращениями граждан.

5.5. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

В соответствии со **статьей 254** Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа муниципальной власти, должностного лица, муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы.

5.6. Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган муниципальной власти, к должностному лицу, муниципальному служащему.