

КОМИТЕТ АДМИНИСТРАЦИИ ЗАЛЕСОВСКОГО РАЙОНА
ПО НАРОДНОМУ ОБРАЗОВАНИЮ

ПРИКАЗ

15.01.2014

№ 6

с. Залесово

Об утверждении Порядка
обращений граждан в комитет
администрации Залесовского района
по народному образованию

В соответствии со Ст. 3 Федерального закона от 02.05.006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях совершенствования работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в комитете администрации Залесовского района по народному образованию.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста комитета С.А. Арбузову.

Председатель комитета
по народному образованию

А.Р. Нормайкин

КОМИТЕТ АДМИНИСТРАЦИИ ЗАЛЕСОВСКОГО РАЙОНА
ПО НАРОДНОМУ ОБРАЗОВАНИЮ

ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА

15.01.2014

№ 6

с. Залесово

Об утверждении Порядка
обращений граждан в комитет
администрации Залесовского района
по народному образованию

В соответствии со Ст. 3 Федерального закона от 02.05.006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях совершенствования работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

3. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в комитете администрации Залесовского района по народному образованию.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста комитета С.А. Арбузову.

Председатель комитета
по народному образованию

А.Р. Нормайкин

Делопроизводитель

Г.Н. Соснина

УТВЕРЖДЕН
Приказом комитета
Администрации
Залесовского района
по народному образованию
от 15.01.2014г. №6

ПОРЯДОК

рассмотрения обращения граждан в комитет администрации Залесовского района
по народному образованию

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в комитет администрации Залесовского района по народному образованию (далее – «Порядок») разработан в целях повышения результативности качества, открытости и доступности деятельности комитета по образованию (далее – «комитет»). Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в комитет в письменной или в форме электронного документа, а так же на устные обращения, поступившие в комитет, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон №59-ФЗ»).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется делопроизводителем комитета.

2.2. Прием граждан, а так же устных обращений осуществляется по адресу: ул. Партизанская 26, с.Залесово, Алтайский край, 659220, тел. (83859222446, в рабочие дни с 9.00 до 17.00 (понедельник – пятница), обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота и воскресенье.

2.3. Обращение по форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты zaleskpno@mail.ru или на официальном сайте комитета www.komzls.edu22.info

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

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

Регистрация обращений осуществляется делопроизводителем комитета.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать комитета с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в комитет по электронной почте или на официальный сайт, поступают в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам комитета;

подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнения регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в комитет.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам комитета в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами комитета.

3.1.3. Должностные лица комитета по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют или корректируют резолюцию.

Должностные лица комитета поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений комитета.

3.1.4. Направление обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета осуществляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращение граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц комитета подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются

должностными лицами комитета.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица комитета, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю

Ответ на обращение, поступившее в комитет, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч.1,ч. 4 ст. 11 Федерального закона №59-ФЗ.

Организация личного приема в комитет включает в себя:

предварительную запись граждан;

регистрацию обращений;

рассмотрение обращений должностными лицами комитета

первичную обработку материалов приема;

направление обращений исполнителям;

подготовку ответов заявителям;

отправку ответа заявителям.

3.2.1. Организация личного приема к председателю комитета по телефону (83859222446) либо в кабинете №21 (ул. Партизанская 26) Администрация района в соответствии с режимом работы (в рабочие дни с 9.00 до 17.00 (понедельник – пятница), обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота и воскресенье).

3.2.2. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на личный прием к должностными лицами комитета осуществляется делопроизводителем, в соответствии с графиком приема.

Делопроизводитель, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя, записывает карточку личного приема и передает ее на рассмотрение должностному лицу во время личного приема.

3.2.3. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам комитета.

Регистрация граждан на личный прием должностными лицами комитета осуществляется в день личного приема, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, инициалы должностного лица комитета, осуществляющего личный прием.

Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.4. Рассмотрение обращения граждан, записавшихся на личный прием, должностными лицами комитета.

Личный прием граждан должностными лицами комитета осуществляется согласно

предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях должностными лицами комитета даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручения фиксируются в регистрационной карточке должностными лицами комитета в ходе проведения приема.

Должностными лицами комитета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица комитета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений комитета.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения должностным лицом комитета и настаивает на необходимости личного приема председателя комитета, должностное лицо комитета делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием.

3.2.5. Направление обращений исполнителем

Поручения должностных лиц комитета фиксируются делопроизводителем электронном варианте регистрационной карточки.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются и рассматриваются в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.