

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

« 30 » декабря 2016 г.

№ 1205

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте образования администрации Владимирской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения законных прав и интересов граждан, повышения ответственности должностных лиц департамента образования за работу с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте образования администрации Владимирской области согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ департамента образования от 29.12.2007 № 872 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в департаменте образования администрации Владимирской области».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор департамента



О.А. Беляева

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте образования администрации Владимирской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в отделах департамента образования администрации Владимирской области (далее - Департамент), сроки, последовательность действий и правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан, в том числе с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

2. Обращения граждан по вопросам, относящимся к сфере деятельности Департамента, рассматриваются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом (Основным законом) Владимирской области.

3. Рассмотрение обращений граждан (далее – обращения) осуществляется директором Департамента (далее – директор департамента), заместителями директора в соответствии с распределением обязанностей, начальниками отделов, государственными гражданскими служащими, замещающими должности государственной гражданской службы Владимирской области в отделах Департамента (далее - гражданские служащие), в соответствии с должностными регламентами и инструкциями.

4. Департамент организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций по вопросам, находящимся в ведении Департамента, и дает ответы на них в порядке, установленном действующим законодательством.

5. Все обращения, поступившие в Департамент, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

6. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений, поступивших в форме электронного документа, и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема и приема в Общественных приемных органах исполнительной власти Владимирской области и органов местного самоуправления Владимирской области. Блок-схема рассмотрения обращения гражданина приведена в Приложении к настоящему Порядку.

7. Основными принципами деятельности департамента образования, должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

- защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;
- обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;
- своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан;
- подведомственность рассмотрения дел по обращениям.

8. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа в письменной форме или в форме электронного документа.

9. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан в ходе личного приема и приема в Общественных приемных органах исполнительной власти Владимирской области и органов местного самоуправления Владимирской области является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений, а также прием письменного обращения для рассмотрения.

II. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется отделом организационно-правовой и кадровой работы и непосредственно отделами Департамента.

Информация может быть представлена:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2. Сведения о местонахождении Департамента, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, а также информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, сообщаются по телефонам для справок, телефонам «горячая линия» и размещаются на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.obrazovanie.vladinfo.ru) (далее – Официальный сайт Департамента).

3. При ответах на телефонные звонки сотрудники Департамента в вежливой (корректной) форме подробно информируют обратившихся граждан по

интересующим их вопросам, а также предоставляют информацию о прохождении документа. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Департамента, принявшего телефонный звонок.

Если на поставленный вопрос сотрудник Департамента, принявший звонок, не имеет возможности ответить, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан

1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ и (или) уведомление о переадресации обращения, личную подпись гражданина и дату. В обращении должна быть четко определена суть предложения, заявления или жалобы. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает дополнительные документы и материалы, либо их копии.

2. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин излагает суть вопроса, в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который он направляет обращение, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ и (или) уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Направляется по адресу: 600000 г. Владимир, ул. Комсомольская, д. 1.

Доставляется лично в приемную департамента образования, расположенную по указанному выше адресу (прием документов с 9.00 до 12.30 и с 13.00 до 17.30 ежедневно, кроме субботы и воскресенья).

Отправляется по каналам факсимильной связи на номер телефакса (4922) 32-33-56.

Гражданин, направляя письменное обращение в департамент образования, указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

1. Рассмотрение обращения, поданного в письменной форме или в форме электронного документа, если не установлен более короткий контрольный срок

его рассмотрения или принятия безотлагательных мер, осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации в Департаменте.

В исключительных случаях (проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, направление запроса в иной государственный орган) срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2. Директор департамента, заместители директора вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия такого обращения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В данных случаях Департамент может при необходимости запрашивать в указанных органах и у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещено направлять обращение (жалобу) на рассмотрение в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В таком случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном действующим законодательством порядке в суде.

7. При рассмотрении обращения, переадресованного из Администрации Губернатора Владимирской области в Департамент по принадлежности, в тексте поручения могут быть использованы указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения данного поручения от даты его подписания.

4. Рассмотрение отдельных обращений граждан

1. Если в письменном обращении гражданина не указаны его фамилия или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о готовившемся, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы (или ответы в форме электронного документа) по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись непосредственно в Департамент, директор департамента, либо уполномоченное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение уведомляется о данном решении.

3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

5. Если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его письменного обращения, ответ на обращение не дается.

6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не может быть направлено на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. 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 обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Гражданин вправе вновь направить письменное обращение или обращение в виде электронного документа в Департамент, если причины, по

которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

III. Организация личного приема граждан

1. Условия, сроки и время личного приёма граждан руководителями Департамента

1. Прием граждан директором департамента в приемной по работе с обращениями граждан администрации осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Владимирской области.

2. Прием граждан в Департаменте ведут директор департамента и его заместители в соответствии с утвержденным графиком.

3. Непосредственную организацию личного приема граждан директором департамента и его заместителями осуществляет заведующий канцелярией департамента.

4. Записаться на личный прием можно по телефонам: (4922) 32-33-56, 32-55-34 либо по адресу: 600000, г. Владимир, ул. Комсомольская, д. 1, каб. 201 (приемная).

5. Помещениями для проведения личного приема граждан являются рабочие кабинеты директора департамента образования и его заместителей.

6. При записи на прием необходимо назвать фамилию, имя, отчество, адрес, номер своего телефона и кратко изложить суть вопроса.

7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

10. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

12. Содержание устного обращения заносится в журнал по ведению личных приемов.

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.

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

13. При повторных обращениях гражданина заведующий канцелярией осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся предыдущих обращений заявителя и представляет их должностному лицу, ведущему личный прием.

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

14. После завершения личного приема письменные обращения граждан, подлежат регистрации в СЭД и рассмотрению в установленном порядке.

2. Личный прием граждан в Общественных приемных

1. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи, ведет директор департамента и иные уполномоченные им лица.

2. Принятые на личном приеме письменные обращения граждан рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3. Отчет о приеме граждан в Общественных приемных ежемесячно направляется в Администрацию Владимирской области.

IV. Результат рассмотрения обращения гражданина

1. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина является решение по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

2. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных вопросов, с которыми обратился в Департамент гражданин, принятие необходимых мер и направление ему письменного ответа.

3. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляется заведующим канцелярией.

V. Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений граждан

1. Сотрудники Департамента, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и всех документов и материалов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах и инструкциях.

2. При утрате сотрудником письменного обращения составляется акт при участии руководителя соответствующего структурного подразделения, где работает сотрудник, потерявший обращение. При необходимости назначается

служебная проверка, по результатам которой директор департамента вправе принять решение о применении дисциплинарного взыскания к данному сотруднику.

3. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения начальнику отдела. При переводе его на иную должность, освобождении от замещаемой должности, увольнении сотрудник обязан сдать все находящиеся у него письменные обращения начальнику отдела, а в случае его отсутствия – курирующему заместителю директора.

4. Сведения и персональные данные, содержащиеся в обращениях, могут использоваться сотрудниками Департамента только в служебных целях. Разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия запрещается.

5. Переадресация письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, разглашением сведений, содержащихся в обращении, не является.

VI. Процедура рассмотрения обращений граждан

1. Состав и последовательность процедур рассмотрения письменных обращений граждан

1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан директором департамента, его заместителями и направление их на рассмотрение в отделы Департамента;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

1. Основанием для начала организации рассмотрения письменных обращений граждан является личное обращение гражданина в Департамент или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по телеграфу, фельдъегерской связью, по факсу, в форме электронного документа по электронной почте и каналам СЭД, на Официальный сайт Департамента, с сопроводительным документом из Администрации Владимирской области для рассмотрения по поручению, либо из других государственных органов, иным способом.

3. Обращения граждан, направленные по почте, факсу, электронной почте, поступившие на Официальный сайт Департамента, из Администрации Владимирской области, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в канцелярию.

4. Заведующий канцелярией:

- проверяет правильность указания адресата обращения и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на обращения, поступившие фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывает впереди текста обращения;

- в случае отсутствия самого текста обращения в письме заведующим канцелярией составляется справка следующего содержания: «Письма в адрес Департамента образования администрации Владимирской области нет», с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившему документу;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конверте обнаруживается недостача документов и приложений, упомянутых автором обращения в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в канцелярии, второй приобщается к поступившему обращению.

5. Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя директора департамента, заместителей директора, гражданских служащих или работников Департамента, передаются адресатам без вскрытия.

6. В случае если обращение, поступившее с пометкой «Лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в канцелярию.

7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заведующим канцелярией. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения отмечается дата приема обращения, количество принятых листов, ставится подпись сотрудника, принявшего обращение (с расшифровкой), и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

8. Обращения, поступившие по факсу или в форме электронного документа на Официальный сайт Департамента, принимаются, регистрируются и учитываются заведующим канцелярией в соответствии с установленным порядком на общих основаниях.

9. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Владимирской области, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Владимирской области, адресованные директору департамента и содержащие просьбы о рассмотрении обращений граждан, регистрируются в канцелярии.

10. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача всех поступивших обращений на регистрацию.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

1. Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в канцелярии в течение трех дней с момента поступления в Департамент с использованием СЭД.

2. Регистрация обращений граждан ведется отдельно от регистрации других документов.

3. Заведующий канцелярией:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения (если обращение получено на бумажном носителе) проставляет регистрационный штамп «Департамент образования КАНЦЕЛЯРИЯ» с указанием присвоенного обращению регистрационного номера через СЭД, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера, проставляет дату письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- при получении бумажного оригинала обращения формирует регистрационную карточку (далее - РК) входящего документа и выполняет регистрацию обращения в СЭД. Регистрация обращений на бумажных носителях включает в себя создание электронных копий документов и прикрепление их путем сканирования к РК документа;

- в РК указывает фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, подписавших обращение автора, в том числе граждан, в адрес которого просят направить ответ (общее количество обратившихся указывается в аннотации письма). Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (Почта России, телеграмма, доставлено лично, электронная почта и т.д.). Если письмо переадресовано, то указывает откуда оно поступило (из Администрации Владимирской области, Администрации Президента Российской Федерации, Законодательного Собрания Владимирской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- от обращения отделяет поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении гражданином вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости к нему приобщает материалы предыдущей переписки. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени получения первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляет и вводит аннотацию на полученное обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех поставленных в обращении вопросов и обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

- производит ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя или наименование организации;

- заполняет другие необходимые поля РК в СЭД;

- устанавливает контрольную дату исполнения обращения в РК в СЭД.

4. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, и письма на иностранных языках после регистрации направляются в установленном порядке для перевода в соответствующие организации.

5. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами Департамента рассматриваются как обычные обращения граждан. Заявителю сообщается о порядке работы приемной директора департамента, а заявления оформляются, как исполненные.

6. В случае если вопрос, поставленный в обращении гражданина, не находится в компетенции Департамента, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его письма.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в адрес направившей обращение организации.

7. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4. Рассмотрение обращений граждан руководителями Департамента и направление их на рассмотрение в отделы Департамента

1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день посредством СЭД направляются директору департамента для подготовки поручений о рассмотрении поступивших обращений.

2. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3. Директор департамента принимает решение о направлении обращения на рассмотрение заместителям директора в соответствии с распределением обязанностей или непосредственно руководителям и (или) сотрудникам отделов Департамента с указанием срока исполнения.

4. Поручение директора департамента о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

5. Контроль за сроками исполнения и подготовку окончательного ответа заявителю осуществляет заместитель директора, указанный в поручении первым, если не оговорено иное.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы и предложения для обобщения и подготовки ответа. Соисполнители отвечают за качество подготовки и своевременность представления своих предложений.

6. К поступившему обращению заместитель директора готовит поручение, которое должно содержать: фамилии и инициалы исполнителей, которым дается соответствующее поручение; кратко сформулированный текст поручения, предписывающий соответствующее действие; порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

7. Заместитель директора, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить дополнительные материалы и объяснения от заявителя (и иных юридических и физических лиц), инициировать создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место.

8. В случае если заместитель директора или назначенное им должностное лицо считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, в течение двух дней готовится служебная записка на имя директора департамента об изменении ответственного исполнителя, содержащая соответствующее обоснование, и указание отдела департамента, в которое, по его мнению, следует направить данное обращение.

Переадресовка обращения производится только с согласия директора департамента.

В случае принятия директором департамента решения об изменении ответственного исполнителя, рассматриваемое обращение в тот же день

направляется другому заместителю директора, указанному в резолюции директора департамента.

5. Рассмотрение обращений граждан в отделах Департамента

1. Все поступившие в Департамент письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если руководителем государственного органа не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

2. В тексте поручения могут быть резолюции «оперативно» (предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения, начиная с даты его подписания), «незамедлительно» и «срочно» (предусматривает 3-дневный срок исполнения поручения, начиная с даты его подписания).

3. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

4. Обращения граждан рассматриваются в отделах департамента (в том числе с выездом на место) и их рассмотрение поручается конкретному должностному лицу. В этом случае руководителем отдела к поступившему на рассмотрение обращению готовится поручение, в котором указывается фамилия и инициалы исполнителя (исполнителей).

5. Сотрудник отдела, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения, запрашивает (в том числе в электронной форме) в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и разъяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, при необходимости приглашает заявителя для личной беседы;

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

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменном виде по почтовому адресу заявителя;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6. Должностное лицо, на основании полученного запроса, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

7. На обращения граждан, не являющиеся заявлениями, жалобами, и не содержащие конкретные предложения или просьбы (в том числе стандартные

поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, публикации и т.д.), ответы, как правило, не даются.

Сотрудник Департамента, к которому на рассмотрение поступило подобное обращение, готовит служебную записку от имени курирующего заместителя директора к директору департамента с предложением не рассматривать по существу данное обращение.

8. Если в обращении (в том числе анонимном) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель по поручению директора департамента или заместителя директора готовит сопроводительное письмо для направления обращения в правоохранительные органы.

6. Продление срока рассмотрения обращений граждан

1. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении дополнительной информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом заявителю направляется письмо с уведомлением и обоснованием необходимости продления сроков и с указанием даты получения окончательного ответа.

2. Продление срока рассмотрения обращения производится директором департамента на основании мотивированной докладной (служебной) записки руководителя соответствующего отдела Департамента.

3. Если за рассмотрением обращения граждан установлен контроль Администрацией Владимирской области, то продление срока рассмотрения обращения заблаговременно (за 3 дня до истечения срока исполнения поручения) согласовывается исполнителем с Администрацией Владимирской области.

7. Оформление ответов на обращения граждан

1. Ответы на обращения граждан подписывают директор департамента, заместители директора в пределах своей компетенции.

2. Текст ответа должен излагаться четко, кратко, последовательно, исчерпывающе давать объяснения на все поставленные в обращении вопросы в пределах компетенции Департамента. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты для их решения.

3. В ответе в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Владимирской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов был дан ответ.

4. Приложенные к обращению подлинные документы возвращаются заявителю. Если в письме не содержится просьба о возврате данных документов, они остаются в деле у исполнителя.

5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6. После регистрации ответа на обращение, он отправляется заявителю:

- на бумажном носителе (в письменной форме) по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме;

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа.

Отправление ответов гражданам без регистрации не допускается.

7. После завершения рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю исполнителем заведующий канцелярией проверяет правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет заведующий канцелярией.

2. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отдел;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 12.30 и с 13.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходные и предпраздничные дни с 09.00 до 12.30 и с 13.00 до 16.30.

4. При получении запроса по телефону заведующий канцелярией:

- называет наименование Департамента, в который позвонил гражданин;

- представляется, называя свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо и корректно дает ответ по существу вопроса, либо предоставляет информацию по порядку рассмотрения обращения;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, либо сообщает гражданину телефонный номер

сотрудника Департамента, в чью компетенцию входят поставленные в обращении вопросы, и по которому можно получить необходимую информацию;

- к назначенному сроку подготавливает ответ о ходе рассмотрения обращения.

5. Во время телефонного разговора сотрудники отделов должны четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

6. Заведующий канцелярией регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих к рассмотрению обращениях граждан, размещают подготовленную информацию на Официальном сайте Департамента и ежеквартально докладывают в Администрацию Владимирской области о количестве и характере обращений, поступающих в департамент.

7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина в устной форме по существу обращения, либо предоставление информации о ходе рассмотрения обращения.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

1. Руководители Департамента осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Департамента.

3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан, принятием решений ответственными исполнителями, сроками исполнения и соблюдения нормативных правовых актов Российской Федерации и настоящего Порядка осуществляется руководителями отделов Департамента.

4. В обязательном порядке ведется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Законодательного Собрания Владимирской области и его заместителей о рассмотрении обращений граждан.

5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий канцелярией.

На контроль в Департаменте ставятся все поступившие обращения граждан.

Заведующий канцелярией еженедельно на планерках напоминает руководителям отделов департамента об обращениях, срок исполнения которых истекает, и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек.

6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Департамента ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

Граждане вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения, в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Блок-схема
рассмотрения обращения гражданина

