



Управление образования города Пензы

П Р И К А З

29.04.2013

№ 151

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений в Управление
образования города Пензы**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 27.07.2010, с изм. от 18.07.2012), Законом Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области», а также руководствуясь Положением об Управлении образования города Пензы,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений в Управление образования города Пензы согласно приложению к настоящему приказу.
2. Отделу кадрового и правового обеспечения (Л.Б. Савина) опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника

Н.В. Садовникова

Порядок рассмотрения обращений в Управление образования города Пензы

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

Настоящее Приложение определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – организации), должностными лицами Управления образования города Пензы (далее – Порядок), а также устанавливает гарантии права граждан и организаций на обращение.

1.2. Порядок работы:

1.2.1. Юридический и почтовый адрес Управления образования города Пензы: 440026, г. Пенза, ул. Володарского, 5.

Приемная граждан отдела кадрового и правового обеспечения Управления образования города Пензы находится по адресу:

440026, г. Пенза, ул. Володарского, 5.

Специалисты приемной граждан осуществляют прием обращений граждан и организаций в соответствии со следующим графиком:

- понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;
- пятница и предпраздничные дни с 9.00 до 13.00;
- суббота, воскресенье - выходной.

Телефоны приемной граждан отдела кадрового и правового обеспечения Управления образования города Пензы 52-20-72, 56-02-20.

Официальный сайт Управления образования города Пензы www.guoedu.ru, раздел "Электронная приемная".

1.2.2. Информацию о Порядке граждане и организации могут получить при личном обращении в приемную граждан отдела кадрового и правового обеспечения Управления образования города Пензы (далее - приемная граждан), по телефону 52-20-72, в письменном виде, на официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoedu.ru.

II. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан и организаций.

2.1. Поступившие по почте в адрес начальника Управления образования города Пензы и его заместителей письменные обращения граждан и организаций (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, передаются для регистрации в приемную граждан Управления образования города Пензы. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

2.2. В приемной граждан отдела кадрового и правового обеспечения:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;

- ошибочно поступившие письма, работа с которыми не входит в компетенцию приемной граждан, возвращаются в канцелярию.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан и организаций подлежат хранению.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной граждан. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалисты приемной граждан разъясняют заявителю требования Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ст. 7, п. 1) к оформлению письменного обращения и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

2.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправок (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику отдела кадрового и правового обеспечения.

2.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие от граждан и организаций на имя начальника Управления образования города Пензы, передаются начальнику либо лицу, уполномоченному на то начальником Управления.

2.6. На обращении, поступившем в отдел кадрового и правового обеспечения, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп "Управление образования города Пензы. Номер. Дата". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.7. Все письменные обращения граждан и организаций, поступившие в адрес начальника Управления образования города Пензы и его заместителей, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в

Журнале регистрации письменных обращений граждан и организаций (Форма № 1) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен должностными лицами, ответственными за делопроизводство и хозяйственное обеспечение.

2.8. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.9. При поступлении в адрес начальника Управления образования города Пензы и его заместителей повторных письменных обращений граждан или организаций специалистами приемной граждан в обязательном порядке подбирается переписка по следующим обращениям. Повторными считаются письма граждан или организаций, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего письма по журналу, а также проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан и организаций.

Нумерация обращений граждан и организаций при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Кол".

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Ан".

2.11. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или органов местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При регистрации обращений граждан и организаций, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, министерств Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и др. указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.12. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.

3.1. Зарегистрированные в приемной граждан письменные обращения граждан и организаций (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения - перепиской по предыдущим обращениям) в зависимости от содержащихся в них вопросов специалистами приемной граждан направляются начальнику Управления образования города Пензы или заместителям начальника Управления (в соответствии с должностными обязанностями).

Начальнику Управления образования города Пензы в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов.

3.2. Если в обращении гражданина или организации (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Начальник Управления образования города Пензы и его заместители в течение трех дней рассматривают переданные им обращения, определяют конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно структурными подразделениями Управления образования города Пензы (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина или организации дается должностным лицом в форме резолюции.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции руководителя рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Специалисты приемной граждан не позднее чем в двухдневный срок направляют всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В

течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан и организаций, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина или организации, не относится к компетенции Управления образования города Пензы, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции начальника Управления образования города Пензы или его заместителей по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается "в Дело".

3.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.7. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.8. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

3.9. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации

возвращается гражданину или организации, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11.В случае, если гражданин или организация обращались с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения их обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

3.12.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13.В случае если в письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который им многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в Управление образования города Пензы или одному и тому же должностному лицу Управления, начальник Управления образования города Пензы и его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.14.Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.15.Обращения граждан или организаций с просьбами о приеме по личным вопросам начальником Управления образования города Пензы и его заместителями рассматриваются как письменные обращения. Приемной граждан авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

3.16.Ответы на обращения граждан или организаций готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

3.17.При составлении ответа на обращения граждан и организаций необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина или организации содержится несколько вопросов;

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

-при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

3.18.В ответах на обращения граждан и организаций не допускается:

-взаимоисключающая по содержанию информация;

-формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

-отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

-отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

-отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

-отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

3.19.Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие в Управление образования города Пензы от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Пензы, Главного Федерального инспектора по Пензенской области подписываются только начальником Управления образования города Пензы либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие на имя начальника Управления образования города Пензы, подписываются начальником либо его заместителями.

Проекты ответов за подписью начальника Управления образования города Пензы готовятся на бланках Управления образования работниками Управления и представляются на подпись начальнику Управления не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.20.Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в Управление образования города Пензы.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

3.21.В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.22.Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина и организации прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

3.23.Обращения граждан и организаций после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля начальником Управления образования города Пензы или его заместителями.

3.24.Обращения граждан и организаций, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

3.25.Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения "в Дело" начальником Управления образования города Пензы или его заместителями. При списании обращения "в Дело" должностное лицо, наложившее резолюцию, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись "в Дело", проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

3.26.Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

3.27.Подлинники обращений граждан и организаций, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти Пензенской области, возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.28.Формирование и хранение дел.

3.28.1.Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистами приемной граждан в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Управления образования города Пензы. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

3.28.2.По истечении 2-х лет с момента регистрации в приемной граждан документы временного хранения передаются в текущий архив.

К документам временного хранения относятся: "Дела" по обращениям граждан и организаций, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан и организаций, журналы входящей и исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

3.28.3.Материалы обращений граждан и организаций хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

IV. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан и организаций.

4.1.Обращения граждан или организаций, поступившие начальнику Управления образования города Пензы в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт Управления образования города Пензы в форме электронного документа принимаются и оформляются приемной граждан.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в

установленном настоящим приложением и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций.

4.2. На обращения граждан или организаций, поступившие в Управление образования в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае если не указан электронный адрес, ответ направляется по почтовому адресу. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал исходящей корреспонденции. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен должностными лицами, ответственными за делопроизводство и хозяйственное обеспечение.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Поступившие в адрес начальника Управления образования города Пензы и его заместителей обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной граждан (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием.

5.3. Поступившие в адрес начальника Управления образования города Пензы и его заместителей обращения граждан и организаций в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной граждан (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан и организаций могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и организации, направивших обращение.

5.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа, а срок рассмотрения обращения, поступившего начальнику Управления образования города Пензы и его заместителям - соответственно начальником Управления образования города Пензы и его заместителями.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка направляется ответственным исполнителем в приемную граждан не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

5.6. Начальник Управления образования города Пензы и его заместители при рассмотрении обращений граждан и организаций вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

5.7. Граждане и организации представляют свои обращения следующими способами:

- лично начальнику Управления образования города Пензы;
- лично заместителям начальника Управления образования города Пензы;
- почтовым отправлением в адрес начальника Управления образования города Пензы;
- почтовым отправлением в адрес заместителей начальника Управления образования города Пензы;
- по каналам факсимильной связи;
- в форме электронного документа на официальный сайт Управления образования города Пензы.

5.8. Обращения граждан и организаций подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление образования города Пензы.

VI. Организация личного приема

6.1. Личный прием начальником Управления образования города Пензы проводится в приемной граждан либо в его кабинете. Личный прием заместителями начальника Управления образования города Пензы проводится в кабинетах заместителей.

6.2. Информация об установленных днях, часах и месте приема (графике приема) начальником Управления образования города Пензы, его заместителями должна быть доступной, а также размещаться на официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoedu.ru.

6.3. Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение, где проводится прием обращений граждан и организаций, а также личный прием, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

6.4. Порядок организации личного приема, регистрации и рассмотрения устных обращений.

6.4.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан начальником Управления образования города Пензы осуществляется приемной граждан.

6.4.2. При записи на прием к начальнику Управления образования города Пензы заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования города Пензы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.4.3. Запись на прием проводится по понедельникам и пятницам с 9.00 до 13.00 (кроме выходных и праздничных дней).

6.4.4. Специалист приемной граждан после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к начальнику Управления образования города Пензы

6.4.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в приемной граждан материалов, касающихся данного заявителя.

6.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

-лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;

-инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

-инвалиды I и II группы;

-граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

-родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

-бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

-реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

-граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

-лица, удостоенные звания "Почетный гражданин города Пензы", "Почетный гражданин Пензенской области";

-многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

-родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

-родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

-беременные женщины;

-дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

-лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

6.6. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

6.9. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма № 2).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен должностными лицами, ответственными за делопроизводство и хозяйственное обеспечение

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

6.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

6.11. Зарегистрированные в приемной граждан устные обращения граждан в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

6.12. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения устных обращений граждан осуществляется специалистами приемной граждан. Ответственность за своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

6.13. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

6.14. 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 журнале регистрации.

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

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим приложением и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.

6.16. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому же вопросу (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

VII. Заключительные положения

7.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан и организаций в Управлении образования города Пензы ведется отдельно от других видов делопроизводства специалистами приемной граждан.

Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями граждан и организаций в Управлении образования города Пензы возлагается на специалистов приемной граждан.

7.2. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан и организаций, поступившими в Управление образования города Пензы, в том числе в форме электронного документооборота, организуют руководители структурных подразделений Управления образования города Пензы в соответствии с федеральным законодательством.

7.3. Управление образования города Пензы организует прием и рассмотрение обращений граждан и организаций в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений Управления образования города Пензы, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

7.4. Ответственность за соблюдение установленного настоящим приложением порядка работы по рассмотрению обращений граждан и организаций несут курирующие соответствующие отрасли заместители начальника Управления образования города Пензы.

7.5. В случае если установленный срок ответа истек, специалисты приемной граждан напоминают об этом исполнителю.

7.6. Работники Управления образования города Пензы, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем обращений граждан и организаций назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник Управления образования города Пензы.

7.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и организаций временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Управлении образования города Пензы исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в приемную граждан отдела кадрового и правового обеспечения.

7.8. За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также настоящим Порядком, должностные лица Управления образования города Пензы несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

И.о. начальника Управления

Н.В. Садовникова

Форма № 1
к п.2.7. Порядка

**Журнал
регистрации письменных обращений граждан и организаций**

п/п	ФИО гражданина, адрес местожительства, наименование организации, ее место нахождения	Корреспондент	Форма обращения	Характер вопроса	Ответственный исполнитель	Подпись	Срок исполнения	Количество листов	Результат рассмотрения	Дата снятия с контроля

Форма № 2
к п.6.9. Порядка

**Журнал
регистрации устных обращений граждан**

п/п	Дата регистрации обращения	ФИО гражданина	Адрес местожительства, домашний телефон	Характер вопроса (краткое содержание)	Ответственный исполнитель	Подпись