
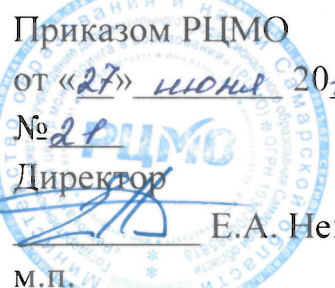


ПРИНЯТО
на заседании Совета Центра
Протокол от «27» июня 2018 г.
№ 7

УТВЕРЖДЕНО
Приказом РЦМО
от «27» июня 2018 г.
№ 21
Директор

Е.А. Негрей
М.П.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общее положение

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования Самарской области «Региональный центр мониторинга в образовании» (далее – Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель), контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

обращение граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;

жалобы – обращения граждан с требованием восстановления их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействиями) и решениями органов, должностных лиц или других граждан;

заявления – обращения граждан по поводу реализации их прав и свобод, закрепленных законодательством Российской Федерации;

предложения - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов и должностных лиц совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства;

ходатайство – письменное обращение граждан с просьбой о признании за физическими лицами определенного статуса, прав, свобод;

повторные обращения граждан – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Все поступившие письменные обращения граждан, обращения объединений граждан, (далее – обращения) регистрируются в Журнале обращений граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению и ставится на контроль исполнения ведущим документоведом Государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования Самарской области «Региональный центр мониторинга в образовании» (далее – РЦМО).

3.2. При регистрации ведущий документовед проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет обращение на повторность (сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской).

3.3. При регистрации ведущий документовед заполняет учетную карточку, в которой:

1. обращению присваивается регистрационный номер;
2. указываются фамилия и инициалы гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже) и почтовый адрес;

3. отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, факс). Если письмо переадресовано в адрес РЦМО, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4. ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным;

5. в графе «Результат рассмотрения/Реквизиты ответа» указываются дата и исходящий номер документа в течение одного рабочего дня после принятия решения.

3.4. Обращение, поступившее в РЦМО по информационным системам общего пользования, распечатывается ведущим документоведом на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.5. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ведущий документовед делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалами лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон РЦМО.

3.6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются ведущим документоведом директору для их последующего распределения в структурные подразделения РЦМО, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.7. Директор в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения определяет, относится ли данное обращение к компетенции РЦМО и:

1. в случае, если обращение относится к компетенции РЦМО, направляется поручение о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа в структурное подразделение РЦМО, к компетенции которого отнесено рассмотрение соответствующего вопроса;

2. в случае, если обращение не относится к компетенции РЦМО, заявителю направляется соответствующий ответ.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем ведущий документовед в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает лицу, направившему обращение, если фамилия гражданина, наименование юридического лица или почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

3.9. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение Исполнителю.

3.10. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения направляется структурному подразделению – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копия направляется структурным подразделениям – соисполнителям поручения.

3.11. Соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать десяти календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

3.12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности изложенных доводов и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

3.13. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.14. В случаях, если для исполнения поручения необходимо истребование дополнительных документов и материалов, направление запроса либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем, но не более чем на тринадцать календарных дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции руководителя о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.15. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель в течение трех рабочих дней со дня получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя руководителя о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с заявителем.

Директор в течение трех рабочих дней со дня получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с заявителем, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем Исполнить в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения направляет соответствующее уведомление заявителю.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

3.16. Ответ на обращение в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.17. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

3.18. Ответ на обращение подписывается руководителем в соответствии с компетенцией.

3.19. Ответ на обращение направляется заявителю в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Порядок проведения личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится руководителем в своем рабочем кабинете.

4.2. Личный прием граждан руководителем проводится по предварительной записи согласно утвержденному графику приема граждан по личным вопросам.

4.3. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным руководителем, по телефону 310-64-51, в понедельник - пятница с 10:00 до 17:00. Обеденный перерыв с 13:00 до 13:30.

4.4. при поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное руководителем, вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно Приложению №3 к настоящему Положению. Одновременно

заполняется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению №1 к настоящему Положению.

4.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факторы 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 личного приема гражданина.

В остальных случаях по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение тринадцати дней со дня личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

4.6. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема гражданина и Журнале регистрации обращений граждан.

4.7. В случае, если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию РЦМО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

4.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

5. Контроль за организацией рассмотрения обращений.

5.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений проводится начальником структурного подразделения, которому дано поручение о

рассмотрении обращения, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

5.2. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля ведущим документоведом в день направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля ведущим документоведом в день направления окончательного ответа заявителю.

6. Организация хранения обращений

6.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) хранятся у ведущего документоведа в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение, за исключением обращений, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения хранятся постоянно.

Приложение № 1
К Положению о порядке рассмотрения обращений,
поступивших в РЦМО

Дата приема «__» _____ 20__ г.

Форма обращения: _____

**Карточка
личного приема граждан**

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Адрес проживания _____

Паспортные данные _____

(место и дата получения)

Содержание обращения _____

Дополнительные материалы _____ листах.

Лицо, проводившее прием _____

(должность, Ф.И.О.)

Принятое решение по обращению _____

Принято письменное обращение, регистрация № _____.

Письменное обращение перенаправлено _____

«__» _____ 20__ г.

Примечание _____

Приложение № 2
К Положению о порядке рассмотрения обращений,
поступивших в РЦМО

Журнал регистрации обращений граждан, их обращений и заявлений

Дата регистрации	№ регистрации	Сведения о повторном обращении	Ф.И.О. автора обращений, адрес регистрации, № телефона	Дата и исходящий №	Краткое содержание	Ф.И.О. должностного лица	Дата и результат рассмотрения

Приложение № 3
К Положению о порядке рассмотрения обращений,
поступивших в РЦМО

Журнал предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема