

Порядок
рассмотрения обращений граждан в комитете по образованию
Усть-Калманского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в комитете по образованию Усть-Калманского района Алтайского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности комитета по образованию Егорьевского района Алтайского края (далее - комитет по образованию). Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на все обращения, направленные в комитет по образованию в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в комитет по образованию, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 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 секретарем комитета по образованию.

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Алтайский край, Усть-Калманский район, с. Усть-Калманка, ул. Горького 51 в рабочие дни с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: km22070@gmail.com или на официальном сайте комитета по образованию: <http://ukkarо.3dn.ru/>

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 секретарем комитета по образованию.

В комитете по образованию подлежат регистрации обращения, адресатом которых является комитет по образованию и должностные лица комитета по образованию.

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

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресованной корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения председателем комитета по образованию;

определение направления обращения должностным лицам комитета по образованию;

проставление председателем комитета по образованию резолюции о рассмотрении обращения.

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

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на исполнение должностным лицам комитета по образованию в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами комитета по образованию (далее - исполнители).

3.1.3. Направление обращений исполнителям осуществляется в двухдневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.4. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. 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 подготавливаются исполнителями в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации обращения, подписываются председателем комитета по образованию.

3.1.5. Завершение рассмотрения обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращения принимается председателем комитета по образованию. 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.

3.1.6. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в комитет по образованию, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется председателем комитета по образованию.

Председатель комитета по образованию при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции может приглашать на прием должностных лиц комитета по образованию.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается 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.