

**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
АДМИНИСТРАЦИИ КУЛУНДИНСКОГО РАЙОНА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

25.11.2014

с. Кулунда

№224

Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в комитете по образованию и делам молодежи  
администрации Кулундинского района Алтайского края

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в комитете по образованию и делам молодежи администрации Кулундинского района Алтайского края.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Шулик Лидию Борисовну, главного специалиста комитета по образованию и делам молодежи .

Председатель комитета



А.В.Грылева

А.В.Грылева  
21 1 68

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в комитете по образованию и делам молодежи  
администрации Кулундинского района Алтайского края

### 1. Общие положения

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

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные на имя председателя комитета по образованию и делам молодежи (далее - «должностное лицо») в письменной форме или в форме электронного документа, а так же на устные обращения, поступившие в комитет по образованию и делам молодежи.

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

### 2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется комитетом по образованию и делам молодежи.

2.2. Прием граждан, а так же устных обращений осуществляется по адресу: ул. Советская, д. 24, с.Кулунда, Алтайский край, 658920, тел. (38566) 22-7-00, 21-1-68, в рабочие дни с 8.48 до 17.00 обед с 13.00 до 14.00, выходной - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [komitet575@mail.ru](mailto:komitet575@mail.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 главным специалистом комитета по образованию и делам молодежи. В комитете по образованию и делам молодежи подлежат регистрации обращения, адресатом которых является комитет по образованию и делам молодежи.

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

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам комитета по образованию и делам молодежи;

подготовку проекта 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 и делам молодежи.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам комитета по образованию и делам молодежи в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи.

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

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

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

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

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения

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

3.1.7. Направление ответа заявителю.

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

3.2. Организация личного приема граждан должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи

организация личного приема в комитете по образованию и делам молодежи включает в себя:

предварительную запись граждан;

регистрацию обращений;

рассмотрение обращений должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи;

первичную обработку материалов приема;

направление обращений исполнителям;

подготовку ответов заявителям;

отправку ответа заявителям.

3.2.1. Организация личного приема к председателю комитета по образованию и делам молодежи (далее -«председатель комитета») осуществляется по телефону (38566) 21

1 68, либо в кабинете № 17 (администрации Кулундинского района, в соответствии с режимом работы (в рабочие дни с 8.48 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной - суббота и воскресенье).

### 3.2.2. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам комитета по образованию и делам молодежи осуществляется главным специалистом комитета. Главный специалист комитета, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в комитет по образованию и делам молодежи, главный специалист комитета заполняет на посетителя карточку личного приема и передает ее на рассмотрение должностному лицу во время личного приема.

### 3.2.3. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам комитета по образованию и делам молодежи.

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

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица комитета по образованию и делам молодежи, осуществляющего личный прием.

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

### 3.2.4. Рассмотрение обращений граждан, записавшихся на личный прием, должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи.

Личный прием граждан должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях председателем комитета по образованию и делам молодежи даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения приема.

Должностными лицами комитета по образованию и делам молодежи одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица комитета по образованию и делам молодежи при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей образовательных организаций.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения должностным лицом комитета по образованию и делам молодежи и настаивает на необходимости личного приема председателя комитета по вопросам, связанным с полномочиями комитета по образованию и делам молодежи, должностное лицо комитета по образованию и делам молодежи делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием.

### 3.2.5. Направление обращений исполнителям

Поручения должностным лицам комитета по образованию и делам молодежи фиксируются главным специалистом комитета и регистрируются в регистрационной карточке.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются и рассматриваются в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений. Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.