

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

ПРИКАЗ

от 04.03.2019 № 220

О внесении изменения в приказ
от 22.12.2014 № 1423

Руководствуясь Положением об Управлении образовании администрации города Ульяновска,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Управлении образования администрации города Ульяновска, утвержденную приказом от 22.12.2014 № 1423, следующие изменения:

1) в разделе 2:

а) пункт 2.4 изложить в следующей редакции:

«2.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме, предварительно рассматриваются специалистом по существу поставленных в них вопросов. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу Управления, осуществляющему прием.»;

б) пункт 2.9 изложить в следующей редакции:

«2.9. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя ответственным специалистом поднимаются все поступившие ранее обращения данного заявителя.

В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений заявителю дается устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале о дате и целях посещения заявителя.

В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.»;

в) дополнить пунктом 2.12 следующего содержания:

«2.12. В ходе личного приема заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.»

2) в разделе 3:

а) в пункте 3.1:

подпункт 3.1.1. изложить в следующей редакции:

«3.1.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Управление непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота.

Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником Управления в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт Управления или по электронной почте Управления, принимаются сотрудником Управления.»;

подпункт 3.1.4 изложить в следующей редакции:

«3.1.4. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.»

б) в пункте 3.2:

подпункт 3.2.10 изложить в следующей редакции:

«3.2.10. Обращение направляется на исполнение специалисту Управления в соответствии с резолюцией руководства.

При рассмотрении обращения исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

2) в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

5) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения.»;

дополнить подпунктом 3.2.14 следующего содержания:

«3.2.14. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, письменный ответ может не даваться (по согласованию с заявителем), в случае поступления от заявителя расписки, подтверждающей выполнение его просьбы в полном объеме и (или) отказ заявителя от получения письменного ответа на обращение.»;

в) в пункте 3.3:

подпункт 3.3.2 изложить в следующей редакции:

«3.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации в Управлении возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.»;

подпункт 3.3.4 изложить в следующей редакции:

«3.3.4. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.»;

дополнить подпунктом 3.3.8 следующего содержания:

«3.3.8. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается в случаях:

1) прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

2) злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи);

3) невозможности прочтения текста;

4) прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Управлении два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю

неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Управление);

5) невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.».

г) дополнить пунктом 3.4 следующего содержания:

«3.4 Порядок рассмотрения запросов о деятельности Управления образования администрации города Ульяновска.

3.4.1. Запрос о деятельности Управления подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

В случае если запрос не относится к сфере деятельности Управления, то он направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления Ульяновской области, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Управление сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса.

3.4.2. Информация о деятельности Управления подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

3.4.3. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос;

3) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

5) запрашиваемая опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

3.4.4. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией

запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.4.5. По устному запросу по телефонной линии Управления предоставляется следующая информация:

- а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Управления;
- б) о порядке приема заявителей должностными лицами Управления;
- в) об установленных законодательством сроках рассмотрения обращений;
- г) о фамилии, имени и отчестве исполнителя;
- д) о регистрационном номере поступившего в адрес Управления обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;
- е) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц.

3.4.6. Регистрация, рассмотрение, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Управлением в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.»;

3) дополнить разделом 8 следующего содержания:

«8. 11. Порядок взаимодействия Управления и администрации города Ульяновска по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами

8.1. В целях реализации указания Президента Российской Федерации от 24.02.2012 № Пр-494 «Об обеспечении обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации» создана иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

8.2. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами по работе с обращениями граждан и организаций и другими участниками обмена обеспечивается средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в сети «Интернет».

8.3. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

1) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путем сканирования:

а) формализованные обращения - обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в

соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

б) информация по результатам рассмотрения в администрации неоднократных формализованных обращений;

2) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

3) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

4) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

5) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

8.4. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учетом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.

2. Начальнику отдела кадровой работы (Рыжкова О.Ю.) ознакомить специалистов Управления образования с данным приказом.

3. Признать утратившим силу приказ начальника Управления образования администрации города Ульяновска от 02.09.2013 № 730 «Об Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан в Управлении образования администрации города Ульяновска».

Начальник Управления

 С.И. Куликова