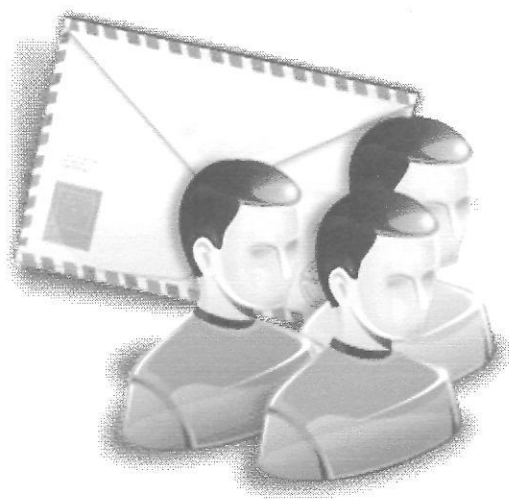


**Министерство образования и науки
Ульяновской области**

**РЕКОМЕНДАЦИИ
по совершенствованию работы
с обращениями граждан
в органах управления образованием
муниципальных образований Ульяновской области
и образовательных организациях
Ульяновской области**



**г. Ульяновск
2015 г.**

Рекомендации по работе с обращениями граждан (далее – рекомендации) предназначены для сотрудников органов управления образованием муниципальных образований Ульяновской области и образовательных организаций Ульяновской области.

Информация рекомендаций позволит расширить знания сотрудников сферы образования о работе с обращениями граждан, активизировать работу по данному вопросу, применить единый подход в работе с обращениями граждан в сфере образования.



СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	№ страницы
1.	Введение	5
2.	Информационные источники в работе с обращениями граждан	6
3.	Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений граждан	7
4.	Учёт, регистрация и соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан	7
5.	Меры, направленные на снижение количества обращений граждан	14
6.	Терминологический глоссарий	17
7.	Адреса и телефоны организаций	20
8.	Список использованной литературы	20
9.	Приложения	21

Введение

Президент Российской Федерации является гарантом прав и свобод человека и гражданина. К числу основных прав, закреплённых Конституцией Российской Федерации, относится право граждан на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления.

В целях обеспечения права на обращение необходимо создать возможности заявителю вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, вне зависимости от внешних условий обращаться в организацию в любой форме: письменно, в электронном виде, лично, в том числе и по телефону.

Президент Российской Федерации В. Путин сказал: «каждый гражданин России должен чувствовать свою соппричастность судьбе государства», но добиться этого можно только тогда, когда механизмы реального участия граждан в процессе принятия политических решений станут функционировать регулярно и эффективно.

Роль института обращения граждан огромна. Обращения выполняют, в сущности, три важнейшие функции. Во-первых, обращение есть средство защиты прав граждан. Во-вторых, обращение гражданина – это форма реализации его конституционных прав на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия. И, в-третьих, обращения граждан – это средство обратной связи, выражение реакции народа, масс на решения, принимаемые государственной властью. В силу всего этого институт обращений граждан в современной правовой деятельности занимает одно из важнейших мест.

Работа с обращениями граждан в условиях постоянно меняющейся политической и социально-экономической жизни страны – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней.

Руководитель Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан Михайловского Михаила Геннадьевича: «При правильной организации работа с обращениями граждан из каждодневной рутины может превратиться в кладёз ценной информации. Поэтому ни в коем случае нельзя пренебрежительно относиться к самому рядовому обращению. В предложениях и жалобах можно найти немало рекомендаций и идей, которые будут полезны для более эффективной работы любой организации».

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения уровня удовлетворённости заявителей результатами рассмотрения их обращений, обеспечения единого подхода к работе с обращениями граждан, Министерством образования и науки Ульяновской области разработаны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан в органах управления образованием муниципальных образований Ульяновской области и образовательных организаций Ульяновской области.

Рекомендации помогут активизировать работу по данному вопросу, а также создать условия для снижения количества граждан, неудовлетворённых итогами рассмотрения обращений, исключить случаи несвоевременного направления ответов заявителям.

1. Информационные источники в работе с обращениями граждан

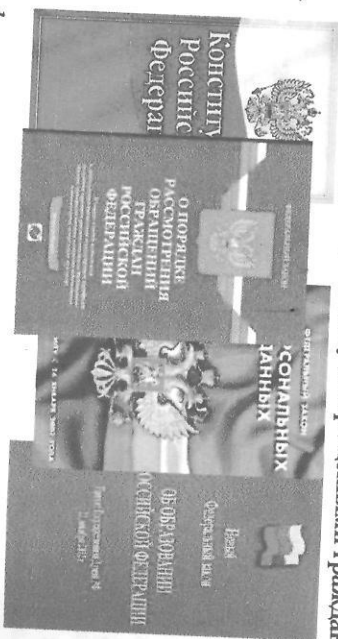
В целях обеспечения открытости и доступности информации с обращениями граждан в организационных используются следующие информационные источники:

- информационные стенды размещаются в доступных для заявителей местах (у входа в организацию, в фойе);
- тематические разделы официальных сайтов организаций.

Содержание информационных стендов (тематических разделов официальных сайтов):

1. Правовое обеспечение работы с обращениями граждан:

- официальные тексты нормативно правовых актов, регламентирующие работу с обращениями граждан (Конституция РФ, Федеральный Закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ, Закон №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закон № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ);
- локальные акты организации (приказы, инструкции, положения, распоряжения и т.д.), регламентирующие работу с обращениями граждан.



2. Информационные источники:

- общие сведения об организации;
- контактные данные (ФИО) и телефоны администрации организации, отдельных служб (руководителей, педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов и т.п.);
- график личного приёма руководителей, утверждённый локальным актом организации;
- телефон «горячей линии», телефон «доверия» организации;
- контактные телефоны, в том числе и «горячих линий» заинтересованных ведомств (органов управления образованием муниципальных образований Ульяновской области, Министерства образования и науки Ульяновской области, Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного по правам ребёнка, Уполномоченного по противодействию коррупции).

2. Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений граждан

Работа с обращениями граждан проводится при строгом соблюдении норм Федерального Закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которыми регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации закрепленных за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам», а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

В процессе организации работы локальным актом организации определяется ответственное лицо, осуществляющее контрольные функции по работе с обращениями граждан (контроль за сроками и результатами рассмотрения обращений граждан).

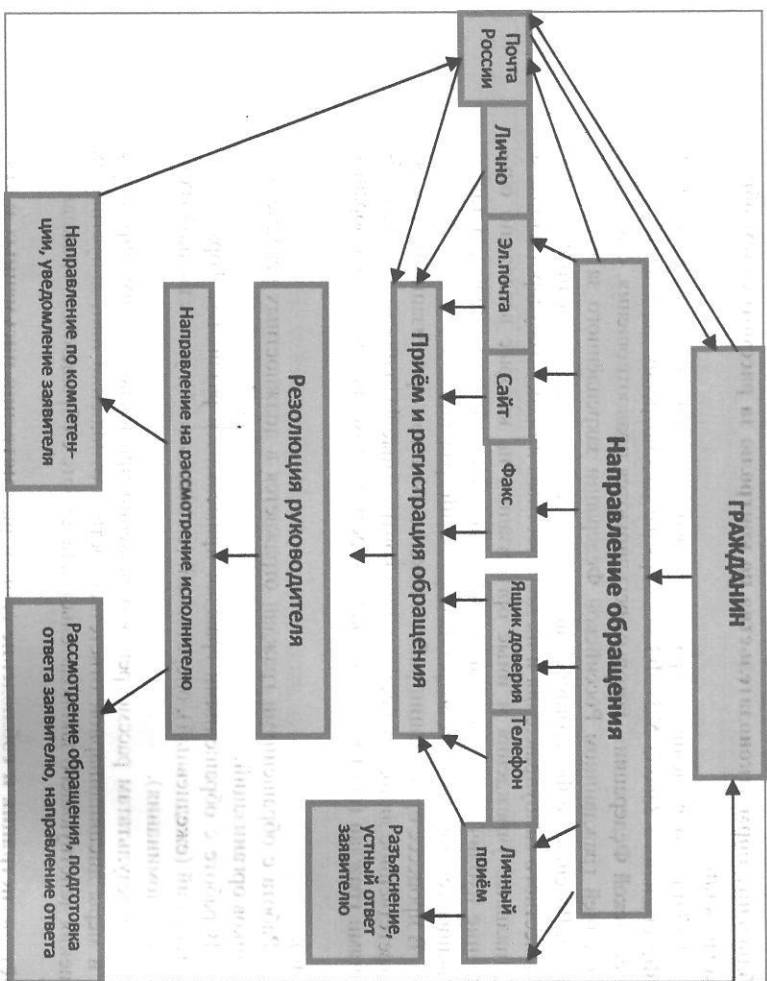
Работа с обращениями граждан отражается в должностных регламентах сотрудников организаций.

В работе с обращениями граждан применяются различные формы контроля (текущий (ежедневный), оперативный (еженедельный), предупредительный (контрольные напоминания).

По результатам рассмотрения обращений применяются стимулирующие меры и меры дисциплинарной ответственности в отношении лиц, допустивших нарушения действующего законодательства по работе с обращениями граждан.

3. Учёт, регистрация и соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан





Граждане могут обращаться в организацию письменно посредством почтовой переписки, на официальный сайт организации (при наличии соответствующего отдела), через «ящики доверия», по телефону, лично (в ходе личного приёма, в том числе выездных личных приёмов).

Организация рассмотрения обращений

1. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение

Все поступившие в организацию обращения граждан (независимо от формы и источника поступления) подлежат учёту путём создания учётной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации (с присвоением регистрационного номера) в течение 3 дней с момента поступления.

Форма регистрации обращения может быть:



журнальной и электронной. При регистрации в журнал учёта обращений граждан или в электронную учётную карточку вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) (при наличии данных);
- почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

форме);

- отметка «многопишущий заявитель»;

- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть

Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);

- вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- краткая аннотация обращения;

- сроки контроля;

- исполнитель;

- отметка об исполнении;

- регистрационный номер (*Приложение 2*).

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального Закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: «В случае, если текст письменного обращения не подпадает под чтение, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению».

2. *Рассмотрение обращения* включает в себя подготовку ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения. При рассмотрении обращения исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости.



ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, согласно пункту 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подготовленный заявителем ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителем должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителем следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена полностью, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;
- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителем, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;
- ответ на обращение подписывается руководителем организации либо уполномоченным на то лицом;
- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении, за исключением случаев, указанных в ст. 11 «Порядок рассмотрения отделе-

ных обращений» Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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.

При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации) (Приложение 3).

Российским законодательством гарантирована безопасность гражданина: запрещается преследовать его в связи с его обращением с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц; при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состоянии здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

3. *Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации.*

Все поступившие в организацию обращения подлежат обязательной постановке на контроль. Руководитель организации или уполномоченное лицо накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица организации, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в организации. В исключительных случаях руководитель организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В тексте поручения руководителя или уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения либо окончательной информации (так как позже информация потеряет свою актуальность), в том числе «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу

перевороты» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения руководителя. Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращенные сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях постановки решения вопросов, поставленных заявителем.

Решение о снятии обращения с контроля принимается руководителем после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело». Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив организации и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

4. Организация личного приёма, телефонных «прямых линий»

Личный приём граждан в организации проводится их руководителями и уполномоченными на то лицом, которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

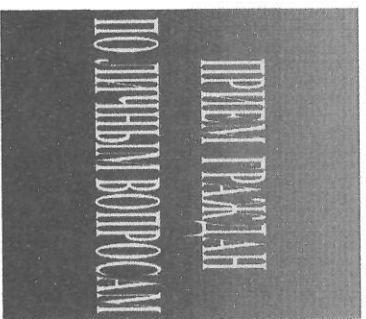
Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общепутное и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан. График личного приёма граждан в организации утверждается руководителем. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение № 4). Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

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



Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» организуется по определенной тематике. График составляется и утверждается руководителем. Все обращения, поступившие от граждан в де проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки. В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведенных «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.



5. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

Анализ обращений может осуществляться в следующих формах:

1. Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан.

1.1. ежемесячные;

1.2. ежеквартальные;

1.3. годовые.

2. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие:

2.1. эффективность деятельности по достижению целевых показателей в сфере образования на отдельных территориях по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования (например, организация подвоза обучающихся в образовательных организациях);

2.2. достижение целевых показателей в сфере образования по вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровня.

3. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным темам в сфере образования (например, организация летнего отдыха, приём в образовательные организации и т.д.).

4. Информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям (например, сколько и по каким темам рассмотрено обращений граждан по каждому населённому пункту).

В аналитических обзорах необходимо отражать следующие показатели в сравнении с предыдущими:

- увеличение/уменьшение количества обращений (причины);

- коллективных обращений (доля от общего числа),
- повторных обращений,
- по числу положительно решённых вопросов.

Анализ результатов рассмотрения обращений заявителей и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мер со стороны организации. Оценка результатов рассмотрения обращений со стороны авторов обращений может содержаться:

в повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу, во вторичных заявлениях;

в жалобах на принятые по обращениям решения и действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;

в обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан;

при повторной записи на личный приём;

в поступивших в организацию электронных сообщениях;

в открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);

- результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны организации.

4. Меры, направленные на снижение количества обращений граждан

Работа по рассмотрению обращений граждан направлена на снижение количества обращений путём достижения удовлетворённости обратившихся результатами рассмотрения обращений.

В целях повышения у заявителей уровня удовлетворённости работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в видах заявлений, жалоб или предложений, необходимо:

- направлять первичные заявления в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов (часть 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), запрашивая у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений (часть 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ);

- принимать к рассмотрению обращения и давать заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц, необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов (пункт 2 и 5 части 1 и часть 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), являющиеся:

повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

вторичным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых

оно поступило, но содержащим информацию о предмете рассмотрения данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

- направлять обращения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, являющиеся:

повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

- рассматривать обращения с участием авторов, направивших обращения (пункт 1 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, представителей иных органов или должностных лиц, в компетенцию которых либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль за иными органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, должностных лиц высших эшелонов власти;

- рассматривать обращения в местах жительства, пребывания или нахождения авторов, направивших обращения, или в местах, описанных в обращениях;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы (пункт 3 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- подготавливать и направлять авторам: уведомления о направлении их обращений по компетенции; ответы по существу поставленных вопросов, содержащих объективную и достоверную оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

- ознакомить авторов обращений с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц или если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную тайну;

материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну (пункт 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- вести внутренний контроль за результатами рассмотрения обращений иными органами или иными должностными лицами, куда направлены обращения по компетенции;

- вести внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений исполнителями;

- вести внешний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (размещение на официальных сайтах, информационных стендах информации для граждан);

- проводить правовое просвещение авторов обращений путём разъяснения прав и обязанностей граждан в связи с их обращениями;

- привлекать лиц, виновных в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, к дисциплинарной и административной ответственности;

- обсуждать работу с обращениями граждан на коллегиальных органах;

- минимизировать сроки рассмотрения обращений (за счёт сроков пере-сылки, использовать современные средства связи).

На снижение количества обращений направлены следующие меры:

1. Прогностические, которые направлены на предупреждение самих фактов обращений граждан и (или) устранение фактов появления новых обращений. Это информирование граждан, планирование деятельности по работе с обращениями граждан путём включения мероприятий по работе с обращениями граждан в план работы организации;

2. Контрольные мероприятия, направленные на соблюдение организациями требований действующего законодательства в сфере работы с обращениями граждан и в сфере образования (проверки, различные виды отчётов, тестирование, рассмотрение вопросов по обращениям граждан на коллегиальных органах, в том числе на совещаниях, рабочих группах);

3. Профилактические, которые включают в себя активные и пассивные мероприятия. Использовать активные формы работы с населением при проведении разъяснительной работы с гражданами по вопросам сферы образования (личные приёмы, акции, телефонные линии, конференции, круглые столы, родительские собрания, собрания обучающихся, в том числе тематические с приглашением представителей заинтересованных организаций; проведение обучающих семинаров, мастер-классов, курсы повышения квалификации), внедрение в практику деятельности организации современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями граждан (проведение тематических, выездных личных приёмов, горячих и тематических прямых линий, работа «ящиков доверия» для обращений граждан). Под пассивными следует рассматривать своевременное обновление наглядности по работе с обращениями граждан с использованием всех возможных информационных ресурсов (информация на информационных стендах, официальных сайтах, создание памяток, рекомендаций, размещение на информационных стендах и сайтах организаций дайджестов (краткие ответы) на часто задаваемые вопросы и т.п.).

Терминологический глоссарий



Аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителя(ей)

Внешний контроль - процесс, в рамках которого контроль осуществляется руководством или специальными сотрудниками — контролёрами. Идея внешнего контроля основывается на том неопровержимом факте, что люди, по крайней мере формально, лучше выполняют свои обязанности, если знают, что за ними наблюдает руководитель, или его представитель

Внутренний контроль — процесс, в рамках которого исполнители сами следят за своей работой и её результатами и вносят по мере необходимости корректировки в собственную деятельность

Восторженность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на достаточность

Вторичное обращение - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов

Дайджест - информационный продукт (издание, статья, подборка), который содержит краткие аннотации и основные положения статей, или в котором сжато передаётся содержание самых интересных публикаций за какой-то период. Формат удобен для ознакомления с основными новостями какой-то тематики, содержанием исследований. В более широком значении дайджест — это подборка выдержек из различных источников на определённую тематику

Жалоба - просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его(их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого(их) лица

Заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц

Заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц

Информационный стенд - щит, стойка для размещения экспонатов выставки, газет, таблиц и иной информации для граждан

Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления

Исполнитель - должностное лицо, сотрудник организации, осуществляющий какие-либо функции

Коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращениям действующим законодательством

Личный приём - приём граждан по личным вопросам в устной форме

Локальный акт - официальный правовой документ организации

Многоликий заявитель - автор обращения, направивший в один и тот же государственный орган или орган местного самоуправления, одному и тому же должностному лицу второе и более обращение по разным вопросам (подвопросам)

Мониторинг - систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения процесса принятия решения

Направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращений заявителей(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), существующее(ие) публично-значимые функции, нулю(ые) организации(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопросов(ов)

Обращение - направление в государственных орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявление или жалоба а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления

Объективность - достоверность полученной официальной, открытым способом в результате непосредственного знакомства с фактами, информации, оценка фактов, документов, в части их подлинности и соответствия установленным требованиям с одинаковым подходом к оценке независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий авторов обращений

Ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация о результатах рассмотрения обращения

Открытые письма - вид публичного обращения к представителям власти, затрагивающего актуальные проблемы

Официальный сайт - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления

Обзоры:

Периодические информационно-аналитические **обзоры** - обзоры, отражающие

обобщённую информацию за определённый период времени (месяц, квартал, год) Ежемесячный информационно-аналитический **обзор** - обзор, отражающий обобщённую информацию по обращениям граждан, поступившим в течение отчётного месяца

Ежеквартальный информационно-аналитический **обзор** - обзор, отражающий информацию по обращениям граждан, поступившим в течение отчётного квартала, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам

Годовой информационно-аналитический **обзор** - обзор, отражающий информацию по обращениям граждан, поступившим в течение отчётного года, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам

Тематические информационно-аналитические **обзоры** - обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам государственной политики — социально-экономического развития страны

Персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому лицу (субъекту персональных данных)

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу второй раз

Правовая обоснованность - доказательность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя

Предложение - рекомендация заявителя(ей)по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества

Профилактика - комплекс различного рода мероприятий, направленных на предупреждение какого-либо явления и/или устранение факторов риска.

Рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации и их должностных лиц, направленных на объективное, всестороннее и своевременное принятие решений(ий) по существу поставленного(ых) заявителям(ам) в обращении вопроса(ов)

Уведомление - служебный документ, направляемый заявителю с информацией о рассмотрении обращения

«Личик доверия» - ящик, установленный в организации для письменных обращений граждан, как одна из форм приёма письменных обращений

Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г.

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования Ульяновской области, утвержденная распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 30 июля 2013 г. № 2573-р.

Инструкция по делопроизводству Министерства образования и науки Ульяновской области, утвержденная Распоряжением от 30 октября 2013 г. № 3250-р.

Оборник методических рекомендаций и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждённый подпунктом 3.1 пункта 3 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 6 от 27 марта 2014 года).

7. Адреса и телефоны организаций

Министерство образования и науки Ульяновской области
Екатерина Владимировна Уба

Адрес: 432063, г. Ульяновск, ул. Спасская, 18а,
телефон: (8422) 41 79 27,
информационно-справочная линия – (8422) 37 01 67,
адрес сайта: www.mo73.ru

Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области
Людмила Александровна Крутилина

Адрес: 432063, г. Ульяновск, ул. Радищева, д. 1,
телефон: (8422) 58-50-49,
адрес сайта: www.ombydsman73.ru

Уполномоченный по правам ребенка в Ульяновской области
Людмила Анатольевна Хижняк

Адрес: 432970, г. Ульяновск, ул. Радищева, д. 1, каб. 541,
телефон: (8422) 58-52-87, 58-52-27,
адрес сайта: www.uljanovsk.rfdefi.ru

Уполномоченный по противодействию коррупции
в Ульяновской области

Александр Евгеньевич Яшин
Адрес: 432970, Ульяновск, ул. Радищева, д. 1, каб. 533,
телефон: (8422) 58-52-80,
адрес сайта: www.apiscotpt-rl.ru

8. Приложения

Приложение № 1

Примерный образец обращения

Обращение излагается в произвольной форме, с указанием следующего:

Кому (должность, Ф.И.О. руководителя организации)

Ф.И.О. заявителя (полностью)

Адрес: почтовый индекс, город, улица, дом, квартира

Контактный телефон

1) мотив (причина) обращения;

2) сведения об авторе, вид льгот;

3) ясное изложение сути проблемы;

4) инстанции, в которые автор обращался ранее по решению поднимаемой проблемы, кратко содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;

5) наличие судебных разбирательств по заявленной проблеме;

6) в заключении формулируется заявление, предложение, жалоба.

Подпись (Ф.И.О. полностью) _____ Дата _____

В случае если обращение коллективное, оно подписывается подписями всех заявителей и указывается контактный адрес и телефон гражданина, в адрес которого будет направлен ответ.

Приложение № 2

2015 год			
Дата и регистрационный номер	ФИО заявителя и его контактные данные	Краткое содержание (аннотация)	Исполнитель и его подпись
10 января			
С-1 Сайт Срок до 08 февраля 2015 года	Смирнов Семён Семёнович semen@mail.ru	Предложение о сотрудничестве по вопросу проведения конкурса	Иванов И.И.
11 января			
П-2 Письменное обращение Срок до 09 февраля	Петров Пётр Петрович, г. Ульяновск, ул. Северная, д. 5, тел. 84-44-15	Жалоба на директора школы в связи с незаконным увольнением	Кузьмин О.П.
12 января			
Ч-3 с личного приёма директора техникума срок до 10 февраля 2015 года	Чайников Илья Григорьевич Майнский Р-н, с. Тимофеевка	Просят разъяснить порядок зачисления в техникум	Рыбникова Ж.В.

Реквизиты
организации

Иванову И.И.

Гагушкина ул., д.5, кв.5,
г. Ульяновск,
432055

Приложение № 3

№

На №

от

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение в _____ по вопросу о (об) _____ сообщаем следующее.

1. Ответ заявителю должен быть последовательными в изложении, кратким, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам и быть написан простым, доступным языком.

2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков.

3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена полностью, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

4. Информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты.

5. В заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения, если оно требует дополнительного рассмотрения, следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя.

Должность руководителя

ФИО руководителя

ФИО исполнителя
ТЕЛЕФОННаименование организации
Карточка личного приёма

Приложение № 4

Личный приём

Выездной личный приём

Телефонная линия

(нужное подчеркнуть)

Ф.И.О.

Дата приёма

Дата рождения

Номер основного документа, удостоверяющего личность

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для _____ представителя)

Адрес: места регистрации

Телефон

Места жительства

Частота обращений: Первое Повторное Многократное
Жалоба Вид обращения: Предложение Заявление
Льготы

Место работы

Сведения о доходе _____ (с согласия заявителя)

Состав семьи

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____

С вышеизложенным согласен _____

(подпись)