



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
КОМИТЕТ  
ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«10» сентября 20 20 года № 1517-р

**Об организации работы с обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан и организаций, поступившими в комитет общего и профессионального образования Ленинградской области**

В целях организации эффективной работы с обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан и организаций, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также постановления Губернатора Ленинградской области от 31 марта 2015 года №18-пг «Об утверждении Порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан»:

1. Установить, что специалисты сектора информатизации системы образования и делопроизводства департамента надзора и контроля за соблюдением законодательства в сфере образования (далее - сектор, канцелярия), являются ответственными за организацию делопроизводства в комитете общего и профессионального образования Ленинградской области (далее - комитет).

2. Специалисты, ответственные за организацию делопроизводства в комитете:

2.1. Осуществляют регистрацию обращений (жалоб, заявлений, предложений) граждан и организаций (далее - обращения), а также подготовленные ответы на них, в сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Подготавливают ежемесячный отчет о результатах деятельности комитета по рассмотрению обращений и представляют его начальнику сектора до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, для последующего направления председателю комитета.



2.3. Координируют работу по формированию и ведению банка ответов на обращения (далее - Банк ответов).

2.4. Уведомляют в письменном виде начальника сектора о случаях невнесения в Банк ответов необходимых сведений специалистами, подготовившими ответы на обращения.

2.5. Ведут журнал поступивших на регистрацию ответов на обращения (жалобы) граждан и организаций (далее - журнал регистрации ответов на обращения), оформленный по форме, утвержденной настоящим распоряжением (приложение).

2.6. Возвращают специалисту, подготовившему соответствующий ответ на обращение, для устранения выявленных в нем ошибок (опечатки, неверно указан номер и дата обращения, на который подготовлен ответ, неверно указана ФИО заявителя, адрес, в том числе электронной почты, на который направляется ответ, либо адрес отсутствует, указано количество листов в приложении не совпадающее с количеством фактически приложенных документов).

3. Установить, что специалисты, ответственные за организацию делопроизводства в комитете, не вправе принимать ответы на обращения, поступившие в канцелярию, позднее чем за 1 час до окончания рабочего времени (пн. - чт. позднее 17:00, пт. - позднее 16:00, предпраздничные дни на один час раньше).

4. Определить ответственным лицом за регистрацию обращений и ответов на них администратора документационного комплекса сектора Трофимову А.П. (далее - ответственный специалист).

5. Установить, что ответственный специалист:

5.1. Осуществляет регистрацию подготовленных ответов на обращения не ранее даты регистрации обращения в канцелярии.

5.2. Отправляет адресатам подготовленные ответы на поступившие обращения исключительно лично, предусмотренными средствами связи.

5.3. Не вправе передавать специалисту зарегистрированный ответ на обращение для последующей (самостоятельной) его отправки заявителю.

5.4. Осуществляет контроль за обязательным внесением сведений о подготовленных ответах на обращения в журнал регистрации ответов на обращения, в случае отсутствия администратора документационного комплекса сектора (отпуск, болезнь), указанного в пункте 6 настоящего распоряжения.

6. Установить, что администратор документационного комплекса сектора Березовская Н.А.:

6.1. Осуществляет контроль за работой ответственного специалиста, в части организации отправки подготовленных ответов заявителям.

6.2. Осуществляет контроль за обязательным внесением сведений о подготовленных ответах на обращения в журнал регистрации ответов на обращения.



6.3. Координирует деятельность канцелярии в части своевременной регистрации входящей и исходящей корреспонденции.

6.4. Осуществляет регистрацию подготовленных ответов на обращения в случае отсутствия ответственного специалиста (болезнь, отпуск).

7. Установить, что ответы на обращения представляются на подпись председателю комитета (заместителям председателя комитета) не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания срока исполнения документа.

8. Установить, что подписанные председателем комитета (заместителями председателя комитета) ответы на обращения сдаются в канцелярию не позднее чем за 1 час до окончания рабочего времени (пн. - чт. не позднее 17:00, пт. - не позднее 16:00, предпраздничные дни на один час раньше).

9. Установить, что в случае, если обращение требует незамедлительного ответа, либо в обращении указан конкретный срок для ответа (до 3-х дней) специалист, подготовивший соответствующий ответ на обращение, обязан устно уведомить ответственного исполнителя о специальном сроке ответа, а также произвести соответствующую запись в графе 7 «Примечание» в журнале регистрации ответов на обращения.

В случае же наличия в графе 7 «Приложение» в журнале регистрации ответов на обращения отметки о специальном сроке, ответ на обращение регистрируется незамедлительно.

В случае отсутствия информации о специальном сроке в графе 7 «Приложение» в журнале регистрации ответов на обращения, ответ на обращение регистрируется в сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Установить, что специалисты, подготовившие ответы на обращения, обязаны самостоятельно вести контроль за движением подготовленных ответов на обращения, в том числе содержащие специальные сроки ответов, в части их своевременной регистрации в канцелярии.

11. Установить, что специалисты, подготовившие проекты ответов на обращения, самостоятельно осуществляют заполнение журнала регистрации ответов на обращения.

12. Установить, что специалисты, подготовившие проекты ответов на обращения, несут персональную ответственность за:

12.1. своевременное и качественное рассмотрение обращений и подготовку ответов на обращения в установленные сроки;

12.2. достоверность изложенных в ответах на обращения данных;

12.3. своевременное представление ответов на обращения на подпись председателю комитета (заместителям председателя комитета);

12.4. своевременность внесения необходимых сведений в Банк ответов.

13. Признать утратившим силу распоряжение комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 08 июня 2020 года

№ 999-р «Об организации работы с обращениями граждан (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан и организаций, поступившими в комитет общего и профессионального образования Ленинградской области».

14. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель комитета



С.В. Тарасов



«УТВЕРЖДЕН»  
распоряжением комитета общего  
и профессионального образования  
Ленинградской области  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 года № \_\_\_\_\_

(приложение)

(форма)

**Журнал  
поступивших на регистрацию ответов на обращения (жалобы) граждан и организаций**

№ п/п	ФИО должностного лица комитета, принесшего подписанный ответ на обращение (жалобу) на регистрацию	Дата поступления ответа на обращение (жалобу) на регистрацию	Время поступления ответа на обращение (жалобу) на регистрацию	Подпись должностного лица комитета, принесшего подписанный ответ на обращение (жалобу) на регистрацию	ФИО заявителя, направившего обращение (жалобу)	Суть обращения (жалобы)	Отметка о специальном сроке ответа на обращение (жалобу)  <i>заполняется только в следующих случаях: обращение (жалоба) требует незамедлительного ответа; в обращении (жалобе) указан конкретный срок (до 3-х дней) для направления соответствующего ответа</i>
	1	2	3	4	5	6	7
1.							
2.							
3.							