



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Ленинградской области  
КОМИТЕТ  
ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.05.2024 № 1419-р

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

В целях организации 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 отдела развития образовательной инфраструктуры и администрирования департамента профессионального образования, развития инфраструктуры и организационной деятельности (далее - отдел, канцелярия), являются ответственными за организацию и ведение делопроизводства в комитете общего и профессионального образования Ленинградской области (далее - комитет).

2. Начальник отдела осуществляет контроль за организацией работы специалистов, указанных в пункте 1 настоящего распоряжения.

3. Установить, что специалисты отдела, ответственные за организацию и ведение делопроизводства в комитете:

3.1. Осуществляют регистрацию обращений (жалоб, заявлений, предложений) граждан и организаций (далее - обращения), а также подготовленных на них ответов в системе электронного документооборота Ленинградской области (далее - СЭД), в сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. В случае выявления технических ошибок в проектах ответов на обращения возвращают их специалисту комитета, подготовившему

соответствующий проект ответ, для устранения выявленных в нем ошибок (опечаток, неверно указан номер и дата обращения, на который дается 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).

4. Установить, что специалисты отдела, ответственные за организацию и ведение делопроизводства в комитете, не вправе принимать ответы на обращения, поступившие на регистрацию 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).

5. Определить лицом, ответственным за регистрацию в СЭД обращений и ответов на них, администратора документационного комплекса отдела Антонову Е.А. (далее - ответственный специалист).

6. Установить, что ответственный специалист:

6.1. До окончания рабочего времени в день поступления в канцелярию через СЭД подготовленного ответа на обращение осуществляет его регистрацию с учетом условий, установленных пунктом 4 настоящего распоряжения.

6.2. В течение одного рабочего дня с даты регистрации в СЭД ответа на обращение отправляет адресатам соответствующие ответы на поступившие обращения исключительно лично на адрес, указанный в ответе на обращение и(или) указанный в регистрационной карточке документа.

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

7. Установить, что администратор документационного комплекса отдела Березовская Н.А. в случае отсутствия ответственного специалиста (болезнь, отпуск, командировка) осуществляет исполнение пунктов 6.1 - 6.3 настоящего распоряжения.

8. Установить, что ответы на обращения направляются через СЭД на подпись председателю комитета (первому заместителю председателя комитета, заместителям председателя комитета) не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания срока исполнения по документу.

9. Установить, что специалисты, подготовившие ответы на обращения, обязаны самостоятельно вести контроль за движением подготовленных ими ответов на обращения.

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

10.1. Своевременное рассмотрение обращений и подготовку ответов на обращения.

10.2. Качественное и полное рассмотрение обращений.

10.3. Достоверность информации, изложенной в ответах на обращения.

10.4. Своевременное направление через СЭД ответов на обращения на подпись председателю комитета (первому заместителю председателя комитета, заместителям председателя комитета).

10.5. Корректное заполнение регистрационной карточки документа при загрузке в СЭД проекта ответа на обращение или перенаправлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае некорректного заполнения регистрационной карточки документа специалисты отдела, ответственные за организацию и ведение делопроизводства в комитете, вправе вернуть соответствующий документ специалисту, подготовившему проект ответов на обращения или перенаправляющему обращение по компетенции.

11. Установить, что в соответствии с внутренней структурой комитета, утвержденной распоряжением Губернатора Ленинградской области, первый заместитель председателя комитета, заместители председателя комитета, курирующие соответствующие структурные подразделения комитета, несут персональную ответственность за своевременное направление и качественное рассмотрение специалистами курируемых структурных подразделений комитета, ответов на обращения.

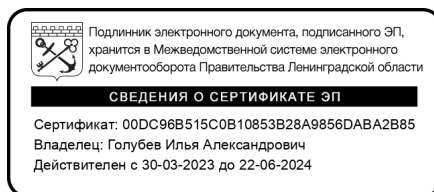
12. Признать утратившими силу следующие распоряжения комитета общего и профессионального образования Ленинградской области:

от 10 сентября 2020 года № 1517-р «Об организации работы с обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан и организаций, поступившими в комитет общего и профессионального образования Ленинградской области»;

от 01 февраля 2022 года № 181-р «О внесении изменений в распоряжение комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 10 сентября 2020 года № 1517-р «Об организации работы с обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан и организаций, поступившими в комитет общего и профессионального образования Ленинградской области».

13. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя председателя комитета - начальника департамента профессионального образования, развития инфраструктуры и организационной деятельности.

Исполняющий обязанности  
председателя комитета



И.А. Голубев