

# МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК

## АДМИНИСТРАЦИЯ ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

### П Р И К А З

15.01.2013 № 28-од

#### О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО "Об обращениях граждан", повышения эффективности рассмотрения Администрацией города Ноябрьска обращений граждан, своевременного выявления и устранения причин нарушений конституционных прав и свобод граждан Российской Федерации, а также в соответствии с постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 19.06.2009 № 77-ПП «О мерах по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан в Ямало-Ненецком автономном округе», во исполнение постановления Администрации города от 02.11.2009 № П-1966 «О мерах по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации города Ноябрьска», руководствуясь Положением о департаменте образования администрации города Ноябрьска

#### **п р и к а з ы в а ю:**

1. Заместителям начальника департамента образования, начальникам управлений, заместителям начальников управлений, начальникам отделов и заведующим секторов департамента образования:

Принять необходимые меры по соблюдению и защите конституционных прав и свобод граждан при рассмотрении обращений граждан в департамент образования Администрации города Ноябрьска (далее по тексту – департамент образования), по оказанию необходимой помощи гражданам в удовлетворении их обоснованных требований и неукоснительному выполнению требований законодательства о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан.

1.2. Продолжить работу по повышению эффективности и качества рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

1.3. Повысить оперативность и объективность рассмотрения обращений граждан, а также качество и полноту ответов, даваемых по существу обращений.

1.4. Совершенствовать формы и методы внутреннего контроля, направленного на предотвращение нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры к повышению исполнительской дисциплины и качеству рассмотрения обращений граждан.

1.5. Проводить анализ заявлений, жалоб, предложений граждан в тематическом, социальном и временном аспектах. Использовать его результаты для выработки оптимальных управленческих решений в социально-экономической сфере, а также для устранения причин, с которыми обращаются граждане в департамент образования.

1.6. Считать результативную и своевременную работу с обращениями граждан одним из критериев оценки служебной деятельности специалистов, ответственных за работу по обращениям граждан.

1.7. Повышать ответственность специалистов департамента образования за полноту и своевременность разрешения поставленных в обращениях вопросов, использовать меры морального и материального стимулирования высоких результатов работы с обращениями граждан.

1.8. Продолжить работу с населением по формам: личного приема граждан, телефона доверия, горячей линии, прямых эфиров, по средствам информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» через официальный сайт департамента образования [ngko@hotbox.ru](mailto:ngko@hotbox.ru), информационные встречи.

1.10. Обеспечить неукоснительное соблюдение установленных действующим законодательством порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, активизировать контрольную работу для исключения нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, обратить особое внимание на обращения граждан, содержащие факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением.

1.11. Систематически анализировать характер и содержание поступивших обращений граждан, выявлять причины, порождающие обоснованные жалобы, и принимать меры к их устранению.

1.12. Строго контролировать своевременность исполнения принятых решений по письменным и устным обращениям граждан.

1.13. Проводить анализ полноты и законности разрешения поступивших обращений граждан и использовать его результаты при подготовке решений, направляемых на устранение причин, порождающих обращения граждан.

1.14. Продолжить разъяснительную работу по основным положениям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО «Об обращениях граждан» среди подведомственных муниципальных образовательных учреждений.

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

2.1. Соблюдать требования к порядку рассмотрения обращений граждан, установленные действующим законодательством.

2.2. Совершенствовать деятельность по организации информационной и разъяснительной работы с участниками образовательного процесса.

2.3. Установить в холле муниципального образовательного учреждения «Ящик для обращения граждан».

3. Признать утратившим силу приказ департамента образования Администрации города Ноябрьска от 13.01.2012 № 31-од «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан».

4. Сектору информатизации образования (Рябцева О.Г.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента образования Администрации города Ноябрьска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Отделу правового обеспечения (Хасамиев В.О.) обеспечить опубликование настоящего приказа в городской газете «Северная вахта».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник департамента**

**Н.Н. Гудкова**

