|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ****ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**Советская ул., д. 7, г. Ярославль, 150000Телефон (4852) 40-18-95Факс (4852) 72-83-81e-mail: dobr@region.adm.yar.ruhttp://yarregion.ru/depts/dobrОКПО 00097608, ОГРН 1027600681195,ИНН / КПП 7604037302 / 76040100111.07.2017 № ИХ.24-3909/17 На №         от          |  | Руководителям муниципальных органов управления образованиемРуководителям государственных организаций, функционально подчиненных департаменту образования Ярославской области |

|  |
| --- |
| Об исполнении указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 |

Уважаемые коллеги!

В целях исполнения указа Президента Российской Федерации В.В. Путина от 17 апреля 2017 г. №171 рекомендуем организовать создание на официальных сайтах образовательных организаций раздел «Обращения граждан» и установить на страницах данного раздела, предназначенных для приема обращений граждан и организаций через сайт, счетчик обращений аналитической системы «Спутник» (Приложение).

Информацию о проделанной работе просим направить в срок до 1 августа 2017 года через инструмент «Опросы» виртуального кабинета портала сети образовательных организаций Ярославской области <http://www.edu.yar.ru>.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

|  |  |
| --- | --- |
| Директор департамента | И.В. Лобода |

Паутов Владимир Александрович

400-850

Приложение 1

Для создания на официальном сайте организации раздела «Обращения граждан» образовательным организациям необходимо:

1. Принять (актуализировать) локальный нормативный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан» образовательной организации.
2. Создать на официальном сайте организации раздел «Обращения граждан».
3. Обеспечить подготовку и публикацию на официальном сайте образовательной организации ежемесячной аналитической справки о работе с обращениями граждан.
4. Установить на страницах официальных сайтов образовательных организаций, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, счетчик обращений аналитической системы «Спутник».

Для образовательных организаций, ведущих официальные сайты с использованием системы CMS.edu, необходимо:

* Перевести сайт на вторую версию системы CMS.edu в системе управления сайтом.
* Зарегистрироваться в системе Спутник по адресу <https://cnt.sputnik.ru/registration>
* Скопировать код подтверждения домена в соответствующую настройку модуля «Обращения граждан» CMS.edu, согласно размещённой в модуле инструкции.

**Образовательные организации, ведущие официальные сайты с использованием иных систем создают и размещают данные подразделы и устанавливают счётчик обращений самостоятельно. Консультации по установке можно получить по телефону: 8-800-301-18-22 или по электронному адресу:** **171@corp.sputnik.ru****.**

1. Рекомендации по созданию и наполнению раздела «обращения граждан» официального сайта образовательной организации
	1. Рекомендуемая структура раздела:
* Обращения граждан
	+ Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений
	+ Личный прием граждан
	+ Обращения на сайт
	+ Письменные обращения
	+ Информация о рассмотрении обращений
	1. Примерное содержание подразделов раздела «Обращения граждан»

**Подраздел «Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений»**

**Федеральный уровень**

[Конституция Российской Федерации](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/4303264/)

[Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/1282105/)

[Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/915093/)

[Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/957763/)

[Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»](http://dogm.mos.ru/legislation/lawacts/915088/)

**Региональный уровень**

 Перечень документов

**Муниципальный уровень**

 Перечень документов

**Документы учреждения**

 Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» учреждения

**Подраздел «Личный прием граждан»**

**Уважаемые посетители сайта!**

Запись граждан на личный прием в ***(наименование учреждения)*** осуществляется на основе обращений о записи на личный прием:

-при личном посещении учреждения по адресу:

***(указывается адрес учреждения)***

***(указывается график )в понедельник - пятницу с 8:00 до 20:00, субботу - с 9:00 до 15:00;***

Телефон приемной: ***(указать телефон)***

При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием сотрудник проверяет его на соответствие следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Личный прием граждан в ***(название учреждения)*** в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

**Подраздел «** [**Обращения на сайт**](http://ask.educom.ru/)**»**

 **Уважаемые посетители сайта!**

***Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в (наименование учреждения).***

Пожалуйста, прежде чем направить электронное обращение, внимательно ознакомьтесь с информацией о порядке оформления, приема и рассмотрения обращений:

1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с ***(указывается локальный акт учреждения).***

2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
    • в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
    • текст письменного обращения не поддается прочтению;
    • в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
    • ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Уведомление о ходе рассмотрения Вашего обращения направляется по указанному Вами адресу электронной почты (e-mail).

Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы сможете по телефону:

***(указать телефон с кодом населенного пункта),***

***указать график приема, установленный в учреждении локальным актом)***

 указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства.

 **Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения**

Тема
Фамилия  (\*)

Имя  (\*)

Отчество  (\*)
Email   (\*)

Телефон
Обращение  (\*)

**Подраздел «Письменные обращения»**

В ***(наименование учреждения)*** можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленными Уставом.

Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **(*почтовый адрес учреждения)***

- через  **приемную**  по адресу: ***(адрес приемной учреждения)***

**График приема обращений:**

**Телефон:**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону:

**График приема телефонных обращений: *(указать график)***

***Обращаем внимание!***

Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает **свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес**, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, **излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись** и **дату**.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения,** в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддается прочтению;

- обжалуется судебное решение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления обращения в ***(наименование учреждения)***.

Поступившие обращения рассматриваются **в течение 30 дней со дня их регистрации**. В исключительных случаях **срок рассмотрения обращения может быть продлен** не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

**Информация о рассмотрении обращений**

**Справка о работе с обращениями за 2017 год (нарастающим итогом)**

* количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц
* количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц
* результаты рассмотрения обращений граждан

**Справка о работе с обращениями за *(указывается месяц)* 2017 года**

* количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц
* количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц
* результаты рассмотрения обращений граждан