



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Советская ул., д. 7, г. Ярославль,
150000
Телефон (4852) 40-18-95
Факс (4852) 72-83-81
e-mail: dobr@region.adm.yar.ru
<http://yarregion.ru/depts/dobr>
ОКПО 00097608, ОГРН
1027600681195,
ИНН/КПП 7604037302 / 760401001

11.07.2017 № ИХ.24-3909/17

На № _____ от _____

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.

5. Рекомендации по созданию и наполнению раздела «обращения граждан» официального сайта образовательной организации

5.1. Рекомендуемая структура раздела:

- Обращения граждан
 - Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений
 - Личный прием граждан
 - Обращения на сайт
 - Письменные обращения
 - Информация о рассмотрении обращений

5.2. Примерное содержание подразделов раздела «Обращения граждан»

Подраздел «Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений»

Федеральный уровень

[Конституция Российской Федерации](#)

[Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#)

[Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»](#)

[Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](#)

[Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»](#)

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»

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