**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА**

**РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

29.12.2017 **№ 914** г. Зерноград

 **О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в 2018 году**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», повышения эффективности рассмотрения управлением образования Администрации Зерноградского района обращений граждан по вопросам, относящимся к его компетенции, а также своевременного выявления и устранения причин нарушений конституционных прав и свобод граждан Российской Федерации, руководствуясь Положением об управлении образования Администрации Зерноградского района

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить график личного приема граждан муниципальными служащими

управления образования (Приложение №1).

 2. Утвердить график выездных приемов граждан муниципальными служащими управления образования (Приложение №2).

 3. Продолжить работу с населением по формам: личного приема граждан, телефона доверия, горячей линии, по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт управления образования, информационные встречи.

 4. Муниципальным служащим управления образования:

* 1. 4.1. Принять необходимые меры по соблюдению и защите конституционных прав и свобод граждан при рассмотрении обращений граждан в управление образования, по оказанию необходимой помощи гражданам в удовлетворении их обоснованных требований.
	2. 4.2. Продолжить работу по повышению эффективности и качества рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

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

4.4. Проводить анализ заявлений, жалоб, предложений граждан в тематическом, социальном и временном аспектах. Использовать его результаты для выработки оптимальных управленческих решений, а также для устранения причин, с которыми обращаются граждане в управление образования.

4.5. Обеспечить неукоснительное соблюдение установленных действующим законодательством порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, обратить особое внимание на обращения граждан, содержащие факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением.

5. Начальнику отдела общего и дополнительного образования Крикуненко Е.А., главному специалисту (начальнику отдела социально правовой поддержки детства, опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних) Бондаренко О.В.:

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

5.2. Повышать ответственность муниципальных служащих управления образования за полноту и своевременность разрешения поставленных в обращениях вопросов, использовать меры морального и материального стимулирования высоких результатов работы с обращениями граждан.

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

5.4. 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.

5.5. Продолжить разъяснительную работу по основным положениям

Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в части подачи жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг) среди подведомственных муниципальных образовательных учреждений.

 6. Руководителям муниципальных образовательных организаций:

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

 6.2.Совершенствовать деятельность по организации информационной и разъяснительной работы с участниками образовательной деятельности.

 7. Признать утратившим силу приказ управления образования АЗР от 13.01.2016 №5 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в 2018 году».

8. Главному специалисту УО АЗР Замащиковой М.В.:

8.1. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте управления образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 9 . Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования Л.М. Калашникова

Исп. Крикуненко Е.А.