**Рекомендации**

**о правилах оформления и требованиях к документам для упрощения процедуры подачи обращений пользователями**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Рекомендации определяют единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в министерстве образования.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется  
следующими нормативными правовыми актами:

* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.4. К обращениям граждан относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

* непосредственно от заявителя;
* от сторонней организации;
* от государственных органов;
* через средства массовой информации и социальных сетей.

1.5. Ответственное лицо за ведение делопроизводства и соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан – Качалов И.И., референт министра образования Белгородской области.

1.6. Для реализации прав граждан на обращение в министерство образования обеспечивается:

* информирование граждан об их праве на обращение;
* регистрация и учет поступивших обращений;
* рассмотрение поступивших обращений;
* принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
* подготовка и направление ответов заявителям;
* проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.7. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

* обращение гражданина;
* материалы по рассмотрению обращения;
* копия ответа заявителю.

1.8. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в министерство образования.

1.9. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

Регистрация и учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации и учета обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации и учета обращений граждан возлагается на референта министра образования Белгородской области.

1.10. Журнал регистрации и учета обращений.

В журнале регистрации и учета обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

* порядковый номер;
* дата поступления обращения, дата и номер регистрации;
* ФИО, телефон и адрес места жительства заявителя/наименование организации, направившей обращение;
* краткое содержание (повод) обращения;
* классификация (жалоба, заявление, обращение, благодарность);
* вид нарушения (качество, доступность, своевременность оказания услуги)
* обоснованность обращения (обоснованно, не обоснованно, частично обоснованно)
* принятые меры;
* дата и номер регистрации ответа на обращение.

***Все поступившие в министерство обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).***  
Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю министерства и размещаются на сайте министерства в специальном разделе <https://obr.belregion.ru/dokumenty/informacionnye-materialy/?rb=14&rb=14&rb=28&order=creation_date_desc>

**II. Требования к порядку информирования граждан о приеме обращений**

2.1. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

* о почтовом и юридическом адресе министерства;
* о номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, адресах официального сайта министерства;
* о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании услуг;
* о графике личного приема граждан руководителем министерства;
* об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций;
* о порядке рассмотрения обращения граждан.

2.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в министерство:

- в письменном виде: 308005, г. Белгород, Соборная пл., 4

- лично: по телефону «горячей линии» 8 (4722) 32-30-44  
- по электронной почте: [beluno@belregion.ru](mailto:beluno@belregion.ru)

**III. Работа с обращениями граждан, поступившими на официальный сайт министерства или социальные сети**

3.1. Обращения граждан, поступившие на сайт/соцсети министерства в разделе «интернет-приёмная», «отзыв», не являются официальными обращениями и не требуют регистрации в Журнале регистрации и учета обращений граждан, но требуют обязательного рассмотрения.

3.2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на сайт/соцсети министерства в разделе «интернет-приёмная», «отзыв», возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

3.3. Срок рассмотрения таких обращений – от 1 часа (в зависимости от сложности обращения) до пяти дней со дня поступления обращения.

3.4. Результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших на сайт/соцсети министерства в разделы «интернет-приёмная», «отзыв», в зависимости от волеизъявления заявителя публично размещаются на сайте или отправляются по электронной почте лицом, ответственным за рассмотрение обращения граждан.

**IV. Анкетирование.**

5.1. Оценка удовлетворенности заявителей качеством сервиса осуществляется с помощью анкетирования на сайте в специальном разделе <https://obr.belregion.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>

5.2. В анкетах предусмотрены отдельные пункты, оценивающие субъективный результат от получения услуг, пункт с отзывами и предложениями о работе министерства в целом.

5.3. Лицо, отвечающее за соблюдение порядка по обращению граждан, принимает заполненные анкеты, составляет сводный отчет.

Приложение 1.

Журнал регистрации и учета обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата поступления обращения, дата и номер регистрации** | **ФИО, адрес, телефон обратившегося/**  **организации, направившей обращение** | **Краткое содержание обращения** | **Классификация: жалоба, заявление, обращение, благодарность** | **Вид нарушения (качество, доступность, своевременность оказания услуги, качество сервиса и обслуживания, др.)** | **Обоснован-**  **ность (обосновано,**  **не обосновано, частично обосновано)** | **Принятые меры** | **Дата и номер регистрации ответа на обращение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |