МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

СЕВЕРНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ПРИКАЗ

от 28.12.17 № 113 -од

Об утверждении
Порядка организации личного приема граждан в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Северном управлении министерства образования и науки Самарской области, утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 10.11.2010 №191-од, в целях оптимизации системы работы по личному приему граждан в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации личного приема граждан в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области (Приложение № 1).

3. Признать утратившим силу приказ Северного управления министерства образования и науки Самарской области от 03.08.2017 № 52-од.

4. главному консультанту Северного управления Симоновой Н.А. организовать работу по личному приему граждан в соответствии с Порядком.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель управления **Н.В.Куликова**

Приложение № 1
утверждено приказом
28.12.2017 г. № 113-од

Порядок организации личного приема граждан в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан в Северном управлении министерства образования и науки Самарской области (далее – Управлении), рассмотрения полученных во время личного приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Координацию личного приема граждан осуществляет главный консультант Управления.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Управления (далее – Руководитель) по вопросам, отнесенным к ведению Управления и должностными лицами, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В случае необходимости на личный прием к Руководителю приглашаются специалисты Управления, в компетенции которых находятся затронутые вопросы.

2.2. Руководитель осуществляет личный прием граждан по предварительной записи каждый понедельник с 14.00 час. до 15.00 час. по адресу: Самарская область, с. Сергиевск, ул. Н.Краснова, д.84 «Б». Иные должностные лица Управления ведут личный прием граждан без предварительной записи в рабочие часы.

2.3. График приема граждан на очередной календарный год утверждается приказом руководителя Управления и доводится до сведения посетителей через информационный стенд, находящийся по адресу: Самарская область, с. Сергиевск, ул. Н.Краснова, д.84 «Б» и официальный сайт Управления.

2.4. Запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8(84655) 2-24-56.

2.5. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием вносится запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

2.6. Регистрация граждан, прибывших на личный прием, ведется в Журнале учета личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

2.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационно-контрольную карточку по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

2.8. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) Руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

2.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.10. За два дня до начала личного приема данные о гражданах, записавшихся на прием, материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов передаются Руководителю для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

2.11. В случае повторного обращения специалист, осуществляющий запись на прием, проводит подборку всех имеющихся в Управлении материалов, касающихся данного заявителя.

2.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.13. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

2.114. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Проведение личного приема

3.1. Прием граждан осуществляется в помещении Управления, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц в порядке очередности.

3.2. При ведении приема граждан Руководителем присутствует ответственный за организацию работы с обращениями или руководитель структурного подразделения Управления, в компетенцию которого входит вопрос заявителя.

3.3. По окончании приема Руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

3.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ не обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. По окончании личного приема дается поручение должностному лицу о принятии необходимых мер и подготовке в определенный срок

письменного ответа. Информация о принятом решении вносится в карточку личного приема граждан.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.7. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, на прием не допускаются.

3.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.