



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
администрации Старооскольского  
городского округа Белгородской области**

**ПРИКАЗ**

«24» ноября 2016 г.

№ 1387

Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в управлении образования администрации Старооскольского городского округа

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в управлении образования администрации Старооскольского городского округа (прилагается).

2. Начальнику отдела по организационно-информационной и кадровой работе управления образования администрации Старооскольского городского округа Метленчук Т.В.:

2.1. Довести настоящий приказ до сведения работников управления образования администрации Старооскольского городского округа в срок до 01.12.2016г.

2.2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте управления образования администрации Старооскольского городского округа в сети Интернет в срок до 01.12.2016г.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования  
администрации Старооскольского городского округа

С.В. Халеева

Утверждено  
приказом управления образования  
администрации Старооскольского  
городского округа  
от «24»ноября 2016г. №1387

Положение  
об организации личного приема граждан в управлении образования  
администрации Старооскольского городского округа

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет организацию и проведение личного приема граждан в управлении образования администрации Старооскольского городского округа (далее – личный прием).

2. Начальник управления образования администрации Старооскольского городского округа, заместители начальника управления образования администрации Старооскольского городского округа (далее – руководитель, осуществляющий прием) на основании графика личного приема граждан (далее – график) в установленные часы и дни проводят личный прием.

3. Проект графика разрабатывается отделом по организационно-информационной и кадровой работе управления образования администрации Старооскольского городского округа на год и утверждается начальником управления образования администрации Старооскольского городского округа.

4. Утвержденный график размещается на официальном сайте управления образования администрации Старооскольского городского округа в сети Интернет, на информационных стендах в управлении образования администрации Старооскольского городского округа.

5. Запись на личный прием осуществляется специалистом отдела по организационно-информационной и кадровой работе управления образования администрации Старооскольского городского округа (далее – специалист) с учетом содержания обращения гражданина и компетенции руководителей, осуществляющих прием по решению поставленных вопросов.

5.1. Запись может осуществляться по телефону: 8(4725)22-03-38.

5.2. Специалист вносит запись на личный в журнал личного приема.

6. Запись на личный прием заканчивается не позднее, чем за два часа до утвержденного в графике времени приема. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема, указанным в графике.

7. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, устно излагают подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к руководителю, осуществляющему прием.

8. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в

следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции руководителя, осуществляющего прием, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае специалист разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему руководителю, осуществляющему прием, либо в государственный орган, орган местного самоуправления Старооскольского городского округа;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а так же членов его семьи.

9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение к настоящему Положению).

10. Личный прием проводится в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

11. В случае непредъявления документа, удостоверяющего личность, руководитель, осуществляющий прием, отказывает в его проведении.

12. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, специалистов управления образования администрации Старооскольского городского округа, других граждан, принимается руководителем, осуществляющим прием.

При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема граждан.

13. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

14. Личный прием может осуществляться в специально оборудованном помещении с применением средств видео- и аудиофиксации хода личного приема.

15. Руководитель, осуществляющий приём, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам может привлекать к их рассмотрению руководителей структурных подразделений, специалистов управления образования администрации Старооскольского городского округа.

16. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

17. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе личного приёма, не входит в компетенцию руководителя, осуществляющего приём, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

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

20. По окончании приема руководитель, осуществляющий прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

21. Карточка личного приема с резолюцией руководителя, осуществляющего прием, направляется исполнителю, которому поручено рассмотрение и принятие мер по обращению.

22. После рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю карточка личного приема гражданина с приложением копии ответа возвращается специалисту.

23. Специалист вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

24. Ответственность за содержание ответов на обращения граждан, их соответствие поставленным вопросам несет руководитель, подписавший ответ.

Приложение  
к Положению об организации  
личного приема граждан в  
управлении образования  
администрации Старооскольского  
городского округа

Лицевая сторона

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ Дата приема « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Фамилия, И.,О. \_\_\_\_\_

Адрес  
заявителя \_\_\_\_\_

Место работы и должность \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения

---

---

---

---

Фамилия руководителя, осуществляющего прием \_\_\_\_\_

Кому поручено рассмотрение обращения

---

---

---

---

Оборотная сторона

Результаты рассмотрения обращения

---

---

---

---

Отметка о повторных обращениях

---

---

---

---