

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ  
КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25. 11. 2014 г. № 61-к  
г. Качканар

**Об организации личного приема граждан  
в Управлении образованием Качканарского городского округа**

С целью реализации гражданами закрепленного за ними конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, во исполнение статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан в Управлении образованием Качканарского городского округа (приложение).

2. Утвердить график приема граждан в Управлении образованием Качканарского городского округа.

3. Установить ответственность специалистов Управления образованием Качканарского городского округа за нарушение порядка работы с обращениями граждан.

4. Положение об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан в Управлении образованием Качканарского городского округа разместить на официальном сайте Управления образованием Качканарского городского округа.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник Управления образованием  
Качканарского городского округа

М.А.Мальцева

Ознакомлено:

Мальцева М.А.  
Михайлов Л.Н.  
Горюева В.С.  
Ташева Н.Ю.  
Костяева М.С.  
Волохин И.С.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан**  
**в Управлении образованием Качканарского городского округа**

**1. Общие положения.**

1.1. Прием граждан в Управлении образованием Качканарского городского округа (далее – Управление образованием) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления образованием, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Управления образованием с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее – обращения).

1.3. Прием граждан в Управлении образованием проводят начальник Управления образованием и специалисты Управления образованием: главный специалист, ведущие специалисты, специалист 1 категории и старший инспектор по дошкольному образованию и воспитательной работе.

**2. Организация приема граждан.**

2.1. Личный прием граждан в Управлении образованием осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Управления образованием в сети Интернет.

2.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах специалистов Управления образованием.

2.3. Запись граждан на личный прием производится только к начальнику Управления образованием и осуществляется секретарем руководителя.

Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Управления образованием;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

В случае, если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме руководителем или специалистами с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается начальником Управления образованием и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

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

2.4. В случае, если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его приема начальником или специалистами Управления образованием. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на пятнадцать календарных дней с разрешения начальника Управления образованием по ходатайству специалистов Управления образованием, которыми проводилась проверка представленных заявителем материалов.

2.5. При осуществлении записи на личный прием к начальнику Управления образованием секретарем руководителя осуществляется регистрация устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в Управление образованием (приложение № 1 к Положению).

2.6. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится секретарем руководителя до начальника Управления образованием для определения даты проведения личного приема.

2.7. При определении даты приема начальник Управления образованием, в случае необходимости, дает поручения специалистам Управления образованием о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан устанавливаются в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением начальника Управления образованием, с учетом рабочего плана Управления образованием. График приема граждан доводится до сведения граждан по контактному каналу связи.

2.8. Управление образованием обобщает и по итогам года готовит отчет о результатах приема граждан в Управлении образованием (приложение № 2 к Положению).

### **3. Прием граждан начальником Управления образованием.**

3.1. Начальник Управления образованием проводят прием граждан в своем служебном кабинете.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (приложение № 3 к Положению) и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан, обратившихся в Управление образованием (далее - Журнал). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Управлении образованием и последующему направлению для разрешения по существу специалистам Управления образованием в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения Управлением образованием проставляется штамп: «Принято на личном приеме, «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.».

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема начальником Управления образованием, заносится в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю руководителя для последующей регистрации и учета в Журнале.

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

#### **4. Прием граждан специалистами Управления образованием.**

4.1. Начальник Управления образованием при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием, представленной секретарем руководителя, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан специалистам Управления образованием, перечисленным в пункте 1.3. Положения, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан специалистами Управления образованием проводится в срок, не превышающий семи календарных дней с момента поручения начальника Управления образованием.

Информация о дате и месте приема доводится до гражданина в порядке, предусмотренном пунктом 2.7. Положения.

При приеме гражданина специалистами он предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Специалисты, которым поручен прием граждан, организуют встречу и сопровождение указанных граждан по Управлению образованием.

4.4. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, специалисты Управления образованием заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают в секретарю руководителя для регистрации и учета в Журнале.

4.5. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения специалистами Управления образованием, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у начальника Управления образованием.

Приложение № 1  
к Положению об организации личного  
приема граждан в Управлении образованием  
Качканарского городского округа,  
утвержденному распоряжением № 61-к от 25.11.2014 г.

**ЖУРНАЛ**  
учета граждан, обратившихся в Управление образованием Качканарского  
городского округа

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2  
к Положению об организации личного  
приема граждан в Управлении образованием  
Качканарского городского округа,  
утвержденному распоряжением № 61-к от 25.11.2014 г.

**ОТЧЕТ**  
о результатах приема граждан в Управлении образованием Качканарского  
городского округа за \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	Результаты рассмотрения обращений				
	количество обращений, всего	из них			
		удовлетворено	даны разъяснения	отказано	предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					
В том числе начальником					
В том числе специалистами					

Приложение № 3  
к Положению об организации личного  
приема граждан в Управлении образованием  
Качканарского городского округа,  
утвержденному распоряжением № 67-н от 25.11.2014 г.

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_  
(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по обращению гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, производившего  
личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

Утвержден распоряжением начальника  
Управления образованием Качканарского городского округа  
№ 61-н от 25.11.2014г.

**ГРАФИК**  
**приема граждан в Управлении образованием Качканарского городского округа**

Начальник Управления образованием	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 1 (2 этаж)
Главный специалист Управления образованием	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 2 (2 этаж)
Ведущий специалист по лицензированию, аттестации и аккредитации	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 3 (2 этаж)
Ведущий специалист по аттестации педагогических кадров	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 3 (2 этаж)
Специалист 1 категории по осуществлению контроля за соблюдением прав обучающихся, воспитанников	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 3 (2 этаж)
Старший инспектор по дошкольному образованию и воспитательной работе	Понедельник	с 16-00 час. до 17-00 час.	Кабинет № 3 (1 этаж)