



Р40

3

Томская область  
городской округ  
закрытое административно-территориальное образование Северск  
**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО СЕВЕРСК**

Приложение  
к приказу Управления образования  
Администрации ЗАТО Северск  
от 05.07. 2016г. № 294

**ПРИКАЗ**

05.07.2016

№ 294

Об утверждении Порядка приема и рассмотрения обращений граждан  
в Управлении образования Администрации ЗАТО Северск

В связи с изменением адреса, а также кадрового состава, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации ЗАТО Северск от 22.09.2010 № 2551 «Об организации доступа к информации о деятельности Администрации ЗАТО Северск»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Администрации ЗАТО Северск (далее – Порядок).
2. Директору МАУ ЗАТО Северск «РЦО» Кашпур В.А.:
  - 1) разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления образования Администрации ЗАТО Северск в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
  - 2) обеспечить работу «Электронной приемной» в соответствии с настоящим порядком.
3. Старшему инспектору Лебедевой А.А. организовать работу по исполнению настоящего Порядка.
4. Признать утратившим силу приказ Управления образования Администрации ЗАТО Северск от 14.02.2013 № 54 «Об утверждении Порядка приема и рассмотрения обращений граждан в Управлении образования Администрации ЗАТО Северск».
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования



Ю.В.Дубовицкая

**ПОРЯДОК**

приема и рассмотрения обращений граждан  
в Управлении образования Администрации ЗАТО Северск

**I. Общие положения**

1. Прием и рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации ЗАТО Северск от 22.09.2010 № 2551 «Об организации доступа к информации о деятельности Администрации ЗАТО Северск».

**II. Организации личного приема граждан**

2. Начальник Управления образования Администрации ЗАТО Северск (далее – Управление образования) осуществляет личный прием граждан по адресу: г.Северск, ул.Ленина, 38 кабинет 302. Запись на прием осуществляется старшим инспектором Управления образования.

Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым начальником Управления образования. График приема граждан доступен на официальном сайте Управления образования в сети «Интернет» <http://edu.tomsk-7.ru/> в разделе «Начальник Управления образования» главного меню «Об Управлении» главного меню.

3. Помещения, предназначенные для ожидания и приема граждан, оборудуются стульями, столами, письменными принадлежностями, оргтехникой.

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

5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления образования, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

### III. Порядок рассмотрения электронных обращений граждан

10. К рассмотрению принимаются электронные обращения в сфере компетенции Управления образования, заполненные в соответствии с прилагаемой формой. В электронном обращении может содержаться заявление, жалоба, предложение или запрос.

11. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат. В случае отсутствия, неполных или недостоверных данных, ответ на обращение не дается.

Не рассматриваются обращения, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания; вопросы, требующие в соответствии с законодательством наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.), любую рекламу.

13. Ответ заявителю обращения направляется по почтовому адресу, указанному при заполнении формы, или по электронному адресу по выбору гражданина.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение персональных данных гражданина, содержащихся в обращении, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

15. Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы обобщаются, и информация размещается в разделе «Популярные вопросы граждан».

Приложение  
к Порядку приема и рассмотрения обращений  
граждан в Управлении образования  
Администрации ЗАТО Северск

### ФОРМА электронного обращения граждан

Поля помеченные \* обязательны для заполнения.

ФИО\*:

Род занятий:

Телефон\*:

Домашний адрес\*:

Адрес электронной почты (e-mail):

Заполните данное поле, если Вы хотите получить ответ по электронной почте, либо оставьте его пустым (в этом случае ответ будет отправлен на указанный Вами домашний адрес).

Текст обращения\*:

Я даю согласие на использование персональных данных, содержащихся в обращении, с целью подготовки ответа на обращение\*: