

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ НАДЫМСКОГО РАЙОНА**

**ПРИКАЗ**

02.11.2020 г.

№ 19

г. Надым

**Об утверждении Положения об организации личного приема граждан  
начальником Департамента образования Администрации Надымского  
района, заместителями начальника Департамента образования  
Администрации Надымского района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», в целях повышения качества и доступности рассмотрения обращений граждан в Департаменте образования Администрации Надымского района (далее – Департамент образования Надымского района), на основании Положения о Департаменте образования Надымского района **п р и к а з ы в а ю :**

**1. Утвердить:**

- Положение об организации личного приема граждан начальником Департамента образования Администрации Надымского района, заместителями начальника Департамента образования Администрации Надымского района (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу;

**2. Определить:**

- заместителя начальника отдела кадрового обеспечения и делопроизводства Департамента образования Надымского района ответственным за запись граждан на прием по личным вопросам к должностным лицам Департамента образования Надымского района, обеспечение учета карточек личного приема граждан и контроль за исполнением изложенных в них обращений, ведение регистрационного журнала в Департаменте образования Надымского района либо лицо, его замещающего;

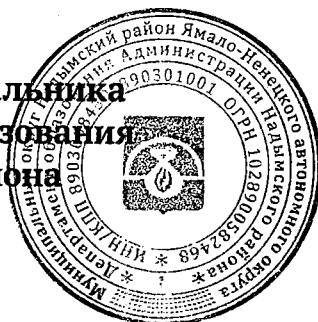
- начальника отдела автоматизированных систем управления Департамента образования Надымского района ответственным за информирование населения о графике приема граждан по личным вопросам должностными лицами Департамента образования Надымского района через официальный сайт Департамента образования Надымского района либо лицо, его замещающего.

3. Признать утратившим силу приказы Департамента образования Надымского района от 18.01.2019 №35 «Об организации личного приема граждан начальником Департамента образования Администрации муниципального образования Надымский район, заместителями начальника Департамента образования Администрации муниципального образования Надымский район», от 30.12.2019 №1304 «О внесении изменений в приказ Департамента образования Администрации муниципального образования Надымский район от 18.01.2019 № 35».

4. Ответственность за организацию работы по исполнению настоящего приказа возложить на заведующего сектором нормативно-правового обеспечения Департамента образования Надымского района Сабирову Р.Р.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей начальника Департамента образования Надымского района Рудакову О.Е., Елизарьеву И.Ю., Березовского С.И.

**Заместитель начальника  
Департамента образования  
Надымского района**



**О.Е. Рудакова**

Приложение  
к приказу Департамента  
образования Администрации  
Надымского района  
от 02.11.2020 года №19

**Положение  
об организации личного приема граждан начальником Департамента образования  
Администрации Надымского района, заместителями начальника Департамента  
образования Администрации Надымского района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации личного приема граждан начальником Департамента образования Администрации Надымского района (далее – начальник Департамента образования), заместителями начальника Департамента образования Администрации Надымского района (далее – заместители начальника Департамента образования) разработано в целях реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», и определяет правила организации и проведения личного приема граждан начальником Департамента образования, заместителями начальника Департамента образования.

1.2. Личный прием граждан проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан.

1.3. Личный прием граждан проводится начальником Департамента образования и уполномоченными лицами – заместителями начальника Департамента образования, по решению вопросов местного значения в сфере образования на территории муниципального образования Надымский район.

График личного приема граждан начальника Департамента образования, заместителей начальника Департамента образования утверждается приказом Департамента образования.

Информация о месте и времени проведения личного приема (графике приема) доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационных стендах и регламентных табличках кабинетов в здании Департамента образования

1.4. Организационное и документационное обеспечение личного приема граждан начальником Департамента образования, заместителями начальника Департамента образования осуществляет отдел кадрового обеспечения и делопроизводства Департамента образования (далее - отдел).

**2. Запись на личный прием**

2.1. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику Департамента образования, заместителям начальника Департамента образования осуществляет специалист отдела путем принятия соответствующего обращения о записи на личный прием, поступившего в письменной либо устной форме, в том числе с использованием электронных средств связи, а также сообщения, поступившего по телефону.

2.2. Специалист отдела не позднее, чем за 2 дня до проведения личного приема извещает граждан, записавшихся на личный прием, о месте и времени проведения личного приема любым доступным способом.

2.3. Дата и время личного приема могут быть изменены при наличии на то уважительных причин, о чем гражданин не позднее 1 календарного дня до даты, на которую переносится прием уведомляется специалистом управления по телефону либо посредством иных доступных средств связи.

### **3. Порядок подготовки к личному приему граждан**

3.1. Специалист отдела осуществляет подготовку необходимых материалов для личного приема граждан начальником Департамента образования, заместителями начальника Департамента образования.

3.2. Список записавшихся на личный прием граждан представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием, не позднее, чем за 1 день до дня личного приема граждан.

3.3. Правом на личный прием начальника Департамента образования, заместителей начальника Департамента образования в первоочередном порядке обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий (далее - инвалиды войны);
- 3) инвалиды I и II групп, а также семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 4) супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, родители, супруги ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 5) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Ямало-Ненецкого автономного округа»;
- 8) беременные женщины;
- 9) граждане старше 70 лет.

Личный прием граждан, указанных в пп. 1-9 п. 3.3 настоящего Положения, осуществляется в срок не позднее 10 дней со дня регистрации обращения, содержащего просьбу о личном приеме.

При личном приеме указанные граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

3.4. В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, их прием производится в порядке их фактической явки на личный прием или предварительной записи.

3.5. При повторном обращении гражданина осуществляется сбор имеющихся материалов по обращению заявителя. Подготовленные материалы представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

### **4. Порядок проведения личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утвержденному правовым актом Департамента образования.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, заполняет согласие на обработку персональных данных.

В случае если от лица заявителя выступает его уполномоченный представитель, он предъявляет документ, подтверждающий его полномочие.

4.3. Содержание устного обращения и данные о заявителе заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан (далее - карточка личного приема граждан) по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

4.4. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, обязано внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

4.5. В ходе личного приема граждан начальником Департамента образования в случае необходимости присутствуют заместители начальника Департамента образования, специалисты Департамента образования, в компетенцию которых входит решение вопросов заявителя.

4.6. 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 граждан.

Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение. В этом случае данное обращение регистрируется, направляется для рассмотрения и подготовки ответа в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

4.9. В случае неявки гражданина на личный прием должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на иную дату и время, о которых гражданин уведомляется специалистом отдела любым доступным способом.

4.10. По итогам личного приема гражданину в течение 30 дней по существу поставленных в обращении вопросов направляется письменный ответ, который подписывает должностное лицо, проводившее личный прием гражданина, либо лицо его замещающее, за исключением случая, предусмотренного пунктом 4.6 настоящего Положения.

Порядок работы и регистрации ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема граждан и направление ответа, осуществляется в соответствии с Инструкцией по работе с письменными обращениями граждан в Департаменте образования Надымского района.

4.11. Материалы личного приема граждан хранятся в Департаменте образования в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном законом порядке.

## **5. Регистрация обращений граждан**

5.1. Обращения, поступившие в Департамент образования, в ходе личного приема принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота (далее - СЭДД) в базе данных «Обращения граждан» (далее - БД «ОГ») специалистами отдела в соответствии с должностными обязанностями, ответы на обращения - в базе данных «Исходящие документы» (далее - «ИсхД»).

5.2. Перед началом регистрации поступившего обращения специалист отдела по работе с гражданами проверяет его на повторность в СЭДД по дате и содержанию за предыдущие и текущий календарные годы. В случае получения информации о повторности в РКК СЭДД устанавливается связь с предыдущими обращениями и вновь поступившее обращение регистрируется в СЭДД как повторное обращение.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, в правом верхнем углу первой страницы обращения ставится отметка "повторно" и к нему прилагаются все материалы предыдущих обращений.

Сканированное изображение обращения и приложения к нему прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии. Подлинник (оригинал) обращения хранится в Департаменте образования.

5.3. При регистрации обращений используется действующий на момент регистрации Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

В случае, если гражданин на личном приеме подает письменное обращение, то на первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

Делать какие-либо надписи и отметки на обращениях не допускается.

5.4. В новом календарном году нумерация поступивших обращений начинается с первого номера.

5.5. При регистрации обращения в РКК обращения в СЭДД заполняются поля, вносятся:

место регистрации;

дата регистрации;

вид обращения: заявление, предложение, жалоба. При определении вида обращения необходимо исходить из анализа его содержания.

форма обращения: письменное или устное.

корреспондент: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже), если обращение коллективное указывается фамилия автора, который стоит в списке первым, или лицо, указанное в обращении в качестве контактного лица;

страна;

регион: субъект Российской Федерации;

город (при наличии);

населенный пункт (при наличии);

муниципальное образование: определяется местом регистрации обращения (Надымский район);

адрес: указывается адрес заявителя, указанный им в качестве адреса места жительства;

адрес для ответа: указывается в случае его отличия от адреса места жительства;

телефон и электронная почта (при наличии);

тип обращения: индивидуальное, коллективное, без ФИО и адреса;

льготный состав: указывается льготная категория, к которой относится заявитель (при наличии);

тип автора: (при наличии);

представитель: (при наличии);

адресат: определяется компетенцией должностных лиц Администрации района;

код-раздел-тематика-тема-вопрос (по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений);

краткое содержание: указывается краткое содержание поставленных в обращении вопросов;

количество листов: указывается количество листов обращения и приложений к нему;

количество приложений.

## **6. Порядок организации выездного личного приема граждан**

6.1. Начальник Департамента образования, заместители начальника Департамента образования проводят выездные личные приемы граждан в поселениях, образованных в

составе территории муниципального образования - муниципальный округ Надымский район Ямало-Ненецкого автономного округа.

В целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, свидетельствующих о наличии системных проблем в сфере образования начальник Департамента образования, заместители начальника Департамента образования вправе проводить выездные приемы граждан вне графика личного приема граждан.

6.2. Информация о дате, времени и месте проведения выездных личных приемов граждан размещается на официальном сайте Департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в иных средствах массовой информации.

6.3. Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан.

6.4. После проведения выездного приема оригинал карточки личного приема граждан передается в отдел.

6.5. Обращения граждан, принятые в ходе выездного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1 к положению об организации личного приема граждан начальником Департамента образования Администрации Надымского района, заместителями начальника Департамента образования Администрации Надымского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  
личного приёма граждан**

№ \_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

Дата приёма « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Место работы,  
должность \_\_\_\_\_

(рабочий телефон)

Контактные телефоны \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция, принятое решение, отметка об исполнении:

По заявленным вопросам консультации получены в полном объеме –

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Снято с контроля « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)



Приложение № 2 к положению об  
организации личного приема граждан  
начальником Департамента образования  
Администрации Надымского района,  
заместителями начальника  
Департамента образования  
Администрации Надымского района

### Согласие на обработку персональных данных

Я \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

зарегистрированный(ая) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
свободно, своей волей и в своём интересе даю согласие уполномоченным лицам Департамента образования Администрации муниципального образования Надымский район, расположенной по адресу: 629730, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Надым, ул.Зверева, д.12/2 на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях обеспечения соблюдения в отношении меня законодательства Российской Федерации и Ямало-Ненецкого автономного округа.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с даты его подписания и в течение срока хранения информации.

Я ознакомлен(а) с тем, что:

- согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления в произвольной форме;

- в случае отзыва согласия на обработку персональных данных Департамент образования Администрации муниципального образования Надымский район вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- персональные данные, предоставляемые в отношении третьих лиц, будут обрабатываться только в целях осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на Департамент образования Администрации муниципального образования Надымский район функций, полномочий и обязанностей.

Дата начала обработки персональных данных: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

\_\_\_\_\_  
(подпись)