

## **Порядок записи на личный прием к должностным лицам:**

*(извлечения из Административного регламента предоставления министерством образования и науки Самарской области государственной услуги «Предоставление начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам» от 16.04.2015 № 126-од.)*

1.14. Информирование о порядке, сроках, процедурах, в том числе о ходе предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений, ГОУ, в должностные обязанности которых входит осуществление указанной деятельности, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения в электронном виде, в порядке консультирования.

Консультирование осуществляется в следующих формах:

индивидуальное личное консультирование лично;

индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное устное консультирование.

1.14.1. Индивидуальное личное консультирование осуществляется:

в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц;

по предварительной записи.

Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

При определении времени консультации по телефону должностное лицо назначает время на основе уже имеющихся встреч с заявителями и времени, удобного заявителю. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения соответствующей информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных или электронных носителях.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме министра образования и науки Самарской области, руководителя Территориального управления, ГОУ, должностных лиц минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений или ГОУ, дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу

поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

1.14.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае обращения в форме электронного документа в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.14.3. Индивидуальное консультирование по телефону. Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

1.14.4. Публичное письменное консультирование. Публичное письменное консультирование должностными лицами Минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений и ГОУ осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте Минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений и ГОУ.

1.14.5. Консультации в объеме, предусмотренном настоящим Административным регламентом, предоставляются должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления государственной услуги.

**Все консультации и справочная информация предоставляются бесплатно.**

**Личный прием руководителя Юго-Западного управления МОиН СО**

Организация личного приёма граждан в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской области осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о

порядке рассмотрения обращений граждан и регламентируется следующими документами:

- Федеральным законом от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ и от 27.07.2010 № 227-ФЗ;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 28.04.2007 № 22-од с внесёнными изменениями (приказ министерства образования и науки Самарской области от 10.03.2011 № 30-од);

Предварительная запись на прием к руководителю Юго-Западного управления осуществляется в тот же день **по телефону** 8(84639)2-08-19 или **при личном обращении** граждан с просьбой о приеме. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

При проведении приема граждан руководителем Юго-Западного управления присутствует сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. С согласия гражданина, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема либо, по требованию гражданина, ему может быть направлен письменный ответ.

Граждан, присутствующих на личном приеме в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской области, просим использовать одежду и обувь делового и (или) классического стиля спокойных тонов и расцветок в соответствии с временем года.

### **Работа с письменными обращениями граждан**

Согласно действующему законодательству, при направлении письменного обращения гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, а также в доступной форме излагает суть предложения, заявления или жалобы.

При направлении электронного обращения гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если необходим ответ в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

Не рассматриваются по существу поставленных вопросов письменные и электронные обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

На письменные обращения гражданина, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу по ранее направленным обращениям, и при этом не содержащие новых обстоятельств и фактов, руководитель Юго-Западного управления, его должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, уведомив гражданина о данном решении.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Юго-Западном управлении. Срок рассмотрения обращений, заявлений граждан, требующих дополнительного изучения и проверки, может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения с приложением необходимых для их рассмотрения документов можно направить по адресу:

***446100, Приволжский федеральный округ, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Железнодорожная, 39а***

Электронное обращение можно направить на электронный адрес: [sud\\_west\\_adm@samara.edu.ru](mailto:sud_west_adm@samara.edu.ru).

#### **Личный прием граждан директором ГБОУ СОШ с. Марьевка**

Организация личного приёма граждан в ГБОУ СОШ с. Марьевка осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

Предварительная запись на прием к директору ГБОУ СОШ с. Марьевка осуществляется ежедневно **по телефону** 8(84674)4-6-40 или **при личном обращении** граждан с просьбой о приеме. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Согласно действующему законодательству, при направлении письменного обращения гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, а также в доступной форме излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Письменные обращения с приложением необходимых для их рассмотрения документов можно направить по адресу:

*446172, Самарская область, Пестравский район, с. Марьевка, ул. Пенькова, 31*

Электронное обращение можно направить на электронный адрес:  
[marevka@mail.ru](mailto:marevka@mail.ru)