

II. Требования к порядку исполнения Инструкции по организации приема граждан

2.1. Конечным результатом исполнения Инструкции может являться: устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

2.2. Требования к обращению гражданина.

2.2.1. Требования к письменному обращению. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Управления образования либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение с доставкой по почте, нарочно направляется по почтовому адресу Управления образования:

361535, КБР, г. Баксан, ул. Революционная, б/н.

График работы Управления образования: с 9.00ч. до 18.00ч.; обеденный перерыв – с 13.00ч. до 14.00ч.; выходные – суббота, воскресенье.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: baksruo@mail.ru

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (86634) 41185.

2.2.2. Требования к устному обращению. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование Управления образования либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

2.2.3. Требования к устному обращению в ходе личного приема. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Обращения регистрируются в специальном журнале.

2.3. Порядок информирования об исполнении Инструкции.

Информация об исполнении Инструкции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется секретарем - делопроизводителем Управления образования по телефону: (86634) 4-11-85.

По телефону предоставляется следующая информация:
контактные телефоны должностных лиц Управления образования;
график приема граждан начальником Управления образования,
работниками Управления образования;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления
письменных обращений, месторасположение Управления образования.

Официальный сайт Управления образования: baksruo@mail.ru.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного
приема, при приходе гражданина в Управление образования по адресу:
361535, КБР, г. Баксан, ул. Революционная, б/н (3 этаж).

2.4. Предварительная запись и график личного приема.

Прием граждан проводится еженедельно в кабинете начальника
Управления образования по адресу: 361535, КБР, г. Баксан, ул.
Революционная, б/н (3 этаж, кабинет №316). Запись на прием осуществляется
секретарем - делопроизводителем Управления образования.

Телефон для справок о приеме: (86634) 4-11-85.

Работники Управления образования: заместитель начальника,
заведующий РМК, главный бухгалтер, руководитель РЦИТ, начальник
отдела опеки и попечительства осуществляют прием граждан еженедельно
по адресу: 361535, КБР, г. Баксан, ул. Революционная, б/н (3 этаж).

Запись на личный прием к работникам Управления образования,
осуществляет секретарь - делопроизводитель Управления образования.

График личного приема работниками Управления образования:

ФИО	Должность	День и часы приема
Абрегова Тамара Карашашевна	начальник	Вторник с 15.00ч. до 17.00ч.
Оганезова Фатимат Хизировна	заместитель начальника	Понедельник с 10.00ч. до 13.00ч.
Абазова Лариса Мухадовна	заведующий РМК	Среда с 10.00ч. до 13.00ч.
Каншоева Марина Мусабиевна	главный бухгалтер	Четверг с 10.00ч. до 13.00ч.
Кочесокова Залина Рашидовна	руководитель РЦИТ	Пятница с 10.00ч. до 13.00ч.
Березгова Радима Хасановна	И.о.начальника отдела опеки и попечительства	Среда с 10.00ч. до 13.00ч.

2.5. Сроки исполнения Инструкции.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной
регистрации в день поступления обращения в Управление образования.

Ответ на письменное обращение, содержащее вопросы, решение
которых не входит в компетенцию Управления образования, направляется в
течение семи дней со дня его регистрации с указанием невозможности
рассмотрения обращения. Письменное обращение, поступившее в

Управление образования, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.6. Требования к помещению для личного приема граждан.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;
возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным документам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Управления образования, в том числе настоящей Инструкции;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7. Основания для отказа в исполнении Инструкции:

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

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, за исключением случаев содержащих сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления образования (заместитель начальника Управления образования) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Управление образования или

одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо должностному лицу Управления образования.