

## УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента образования  
администрации Города Томска  
от 22.01.2018 № 12 (в редакции  
приказа департамента от 01.07.2019  
№ 516)

### Положение о личном приеме граждан должностными лицами департамента образования администрации Города Томска

1. Личный прием граждан в департаменте образования администрации Города Томска (далее - департамент) осуществляется начальником департамента (кабинет № 218), председателем комитета по общему образованию (кабинет № 217), председателем комитета по дошкольному образованию (кабинет № 105), специалистами комитета по дошкольному образованию департамента, осуществляющими прием родителей в целях предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и выдача направлений в целях зачисления детей в муниципальные образовательные учреждения Города Томска, реализующие образовательные программы дошкольного образования», (далее - муниципальной услуги) (кабинеты №№ 101, 107, 108, 111, 115) (далее – начальник департамента и должностные лица, ведущие прием граждан) в соответствии с графиком личного приема граждан.
2. Информация о личном приеме граждан в департаменте размещается в доступном для посетителей месте и на официальном интернет – сайте департамента.
3. Личный прием граждан проводится еженедельно начальником департамента, председателем комитета по общему образованию, председателем комитета по дошкольному образованию в понедельник с 16:00 до 18:00, личный прием специалистами комитета по дошкольному образованию департамента, осуществляющими прием родителей в целях предоставления муниципальной услуги, проводится еженедельно специалистом по Октябрьскому району во вторник с 09-00 до 13-00, в среду с 14-00 до 18-00, специалистом по Ленинскому району во вторник с 14-00 до 18-00, в среду с 09-00 до 13-00, специалистом по Кировскому району во вторник с 14-00 до 18-00, в среду с 09-00 до 13-00, специалистом по Советскому району во вторник с 09-00 до 13-00, в среду с 14-00 до 18-00 по адресу: г. Томск, ул. Шевченко, 41а.
4. В случае, если в назначенный день личного приема граждан начальник департамента и должностные лица, ведущие прием граждан, отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь и т.п.), то личный прием граждан по поручению начальника департамента или должностными лицами, ведущими прием граждан, может быть осуществлен другими уполномоченными ими лицами.
5. Личный прием граждан начальником департамента и должностными лицами, ведущими прием граждан, ведется согласно предварительной записи. Документ, удостоверяющий личность граждан, предъявляется непосредственно перед личным приемом секретарю начальника департамента.
6. Предварительная запись и подготовка документов на прием к начальнику департамента, председателю комитета по общему образованию, председателю комитета по дошкольному образованию осуществляется секретарем начальника департамента в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней. По телефону запись граждан на личный прием к начальнику департамента, председателю комитета по общему образованию, председателю комитета по дошкольному образованию, не производится. Запись на прием к специалистами комитета по дошкольному образованию департамента, осуществляющим прием родителей в целях предоставления муниципальной услуги, осуществляется по телефонам: 90-99-16, 90-98-81 (с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 часов) или лично в комитете по дошкольному образованию (с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 часов) в кабинете № 101.

7. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.
8. При опоздании гражданина на личный прием, в связи с изменением порядка очередности приема граждан, гражданину может быть отказано по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, если график приема на данный день полностью заполнен.
9. В случае, если предварительная запись отсутствует, но имеется свободное время, гражданин может быть принят на личный прием без предварительной записи.
10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.
11. Секретарь начальника департамента:
  - проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность;
  - готовит карточку приема граждан (Приложение № 1 к Положению).
12. Начальник департамента и должностные лица, ведущие прием граждан, выслушивают устное обращение заявителя, при необходимости вносят дополнительные сведения в карточку приема граждан. Специалистами комитета по дошкольному образованию департамента, осуществляющими прием родителей в целях предоставления муниципальной услуги, карточка личного приема не ведется.

В часы приема начальника департамента, председателя комитета по дошкольному образованию, начальника организационного отдела комитета по дошкольному образованию, а также специалистов, осуществляющих прием заявлений, постановку на учет в целях предоставления муниципальной услуги, осуществляется видеонаблюдение.
13. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема граждан. В остальных случаях начальником департамента или должностным лицом, ведущим прием граждан, даются соответствующие поручения о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.
14. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника департамента или должностного лица, ведущего личный прием, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
15. Во время личного приема заявитель имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.
16. В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
17. После проведения личного приема карточка приема граждан передаётся на визирование начальнику департамента (в случае приема граждан должностными лицами, ведущими прием граждан).
18. После визирования карточка приема граждан со сведениями заносится муниципальным служащим по работе с обращениями граждан в информационную систему «Канцелярия», затем направляется исполнителю в соответствии с резолюцией начальника департамента.
19. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на муниципального служащего по работе с обращениями граждан.
20. Внесение муниципальным служащим по работе с обращениями граждан в информационную систему «Канцелярия» содержания резолюции, информации о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметки о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, сроках исполнения поручений и направление обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю осуществляется в порядке, определенном пунктом 5.6-2.8 Стандарта делопроизводства.

21. Рассмотрение устного обращения исполнителем и подготовка ответа на обращение осуществляются в порядке, определенном пунктом 5.6-2.9 Стандарта делопроизводства.
22. Рассмотрение и подписание начальником департамента ответа на обращение осуществляются в порядке, определенном пунктом 5.6-2.10 Стандарта делопроизводства.
23. Направление ответа на обращение заявителю осуществляется в порядке, определенном пунктом 5.6-2.11 Стандарта делопроизводства.

Приложение № 1 к Положению

## КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Фамилия, имя и отчество заявителя \_\_\_\_\_

Род занятий \_\_\_\_\_  
( пенсионер, работающий, безработный)

Адрес ( с индексом) \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

Содержание просьбы \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_