



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

Великий Новгород

22.01.2016

№ 41

**О порядке обращения граждан к руководителю
департамента образования и молодежной политики
Новгородской области посредством телефонной связи**

В соответствии с пунктом 1.1. Указа Губернатора Новгородской области от 25.12.2015 № 448 «О поручении»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке обращения граждан к руководителю департамента образования и молодежной политики Новгородской области посредством телефонной связи.

2. Иванову Д.А., главному специалисту-эксперту отдела профессионального образования департамента образования и молодежной политики Новгородской области разместить настоящий приказ на сайте департамента образования и молодежной политики Новгородской области в течение 10 рабочих дней со дня его издания.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

А.Г. Ширин

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке обращения граждан к руководителю
департамента образования и молодёжной политики
Новгородской области посредством телефонной связи

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших руководителю департамента образования и молодёжной политики Новгородской области (далее руководитель) посредством телефонной связи.

2. Обращение к руководителю осуществляется по телефону 8 (8162)97-43-40 во вторую и четвертую пятницу месяца с 15.00 до 17.00.

3. Гражданину, обратившемуся к руководителю, необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество (при наличии), суть обращения, контактный номер телефона.

4. В случае отказа гражданина назвать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), его обращение признается анонимным и не подлежит рассмотрению.

5. Обращения граждан, поступившие к руководителю посредством телефонной связи, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших посредством телефонной связи (далее журнал) по форме, согласно Приложению №1 к настоящему Положению.

6. В случае, если решение вопроса, содержащегося в обращении гражданина не входит в компетенцию департамента, гражданину разъясняется, в компетенцию какого органа, должностного лица, входит решение соответствующего вопроса.

7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в журнале.

8. В случае, если дать исчерпывающий ответ по обращению гражданина не представляется возможным, то по согласованию с гражданином ему в течение 30 дней дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который направляется по указанному гражданином почтовому или электронному адресу, либо гражданин записывается на личный прием, о чем делается соответствующая запись в журнале.

9. В случае если при обращении к руководителю гражданин допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью,

имуществу руководителя или членов его семьи, руководитель вправе прекратить разговор, разъяснив гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

10. В период временного отсутствия руководителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) обязанности по приему звонков от граждан исполняет первый заместитель, заместитель руководителя, исполняющий обязанности руководителя на период его временного отсутствия.
