

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.