

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений
граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 1 им. М. Горького»
Асбестовского городского округа

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 1 им. М. Горького» (далее – Средняя школа № 1 им. М. Горького) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Средней школы № 1 им. М. Горького, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в Средней школе № 1 им. М. Горького проводят директор школы и его заместители, а так же педагог-психолог.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц, общественных лиц.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Средней школе № 1 им. М. Горького осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте школы в сети Интернет.

2.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах руководителя и его заместителей, а так же педагога-психолога.

2.3. Запись граждан на личный прием производится только к директору школы и осуществляется секретарем.

Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции образовательной организации;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме директором школы или его заместителями с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается директором школы и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. Если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его приема директором школы или его заместителями. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на пятнадцать календарных дней с разрешения директора школы по ходатайству заместителей или педагога - психолога Средней школы № 1 им. М. Горького, которыми проводилась проверка представленных заявителем материалов.

2.5. При осуществлении записи на личный прием к директору школы секретарем осуществляется регистрация устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в Среднюю школу № 1 им. М. Горького (приложение № 1 к Положению).

2.6. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится

секретарем директора школы для определения даты проведения личного приема.

2.7. При определении даты приема директор школы, в случае необходимости, дает поручения заместителям или педагогу - психологу о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан устанавливаются в соответствии с графиком, утвержденным приказом директора школы, с учетом рабочего плана школы. График приема граждан доводится до сведения граждан по контактными каналами связи.

2.8. В Средней школе № 1 им. М. Горького обобщается информация о личных приемах граждан и по итогам года готовится отчет о результатах приема граждан (приложение № 2 к Положению).

3. Прием граждан директором школы.

3.1. Директор школы проводит прием граждан в своем служебном кабинете.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (приложение № 3 к Положению) и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан, обратившихся в Среднюю школу № 1 им. М. Горького (далее - Журнал). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению для разрешения по существу специалистами образовательной организации в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения проставляется штамп: «Принято на личном приеме, « ___ » _____ 20__ г.».

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема директора школы, заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю для последующей регистрации и учета в Журнале.

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

4. Прием граждан специалистами.

4.1. Директор школы при ознакомлении с информацией о произведенной записи на личный прием, представленной секретарем, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан специалистами образовательной

организации, перечисленным в пункте 1.3. Положения, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан специалистами Средней школы № 1 им. М. Горького проводится в срок, не превышающий семи календарных дней с момента поручения директором школы.

Информация о дате и месте приема доводится до гражданина в порядке, предусмотренном пунктом 2.7. Положения.

При приеме гражданина специалистами он предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Специалисты, которым поручен прием граждан, организуют встречу и сопровождение указанных граждан по Средней школе № 1 им. М. Горького.

4.4. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, специалисты Средней школы № 1 им. М. Горького заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают секретарю руководителя для регистрации и учета в Журнале.

4.5. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения специалистами Средней школы № 1 им. М. Горького, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у директора школы.

Приложение № 1
к Положению об организации личного приема граждан в Средней школе № 1 им. М. Горького, утвержденному приказом директора школы № 61-АХД от 01.11.2016 г. «Об организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 1 им. М. Горького»

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в МБОУ «СОШ № 1 им. М. Горького»

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к Положению об организации личного приема граждан в
Средней школе № 1 им. М. Горького, утвержденному
приказом директора школы № 61-АХД от 01.11.2016 г. «Об
организации личного приема граждан в Муниципальном
бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя
общеобразовательная школа № 1 им. М. Горького»

ОТЧЕТ
о результатах приема граждан в МБОУ «СОШ № 1 им. М. Горького»
за _____ 20__ г.

	Результаты рассмотрения обращений				
	количество обращений, всего	из них			
		удовлетворено	даны разъяснения	отказано	предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					
В том числе начальником					
В том числе специалистами					

