

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 21»
Асбестовского городского округа**



Утверждаю
Директор MAOU «СОШ № 21»
Е.П. Смирнова
Приказ № 185-ОД от 07.11.2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации личного приема граждан и рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 21» Асбестовского городского округа**

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 21» Асбестовского городского округа (далее – MAOU «СОШ № 21») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 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 MAOU «СОШ № 21», проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в MAOU «СОШ № 21» проводят директор MAOU «СОШ № 21», заместители директора MAOU «СОШ № 21», главный бухгалтер.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в MAOU «СОШ № 21» 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 MAOU «СОШ № 21» в сети Интернет.

2.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах директора, заместителей директора MAOU «СОШ № 21», главного бухгалтера.

2.3. Запись граждан на личный прием производится только к директору MAOU «СОШ № 21» и осуществляется секретарем директора.

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 MAOU «СОШ № 21»;
- 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 MAOU «СОШ № 21», заместителями директора MAOU «СОШ № 21», главным бухгалтером с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа

подписывается директором МАОУ «СОШ № 21» 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 МАОУ «СОШ № 21», 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 МАОУ «СОШ № 21», заместителями директора МАОУ «СОШ № 21», главным бухгалтером. 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 МАОУ «СОШ № 21» по ходатайству заместителей директора МАОУ «СОШ № 21» и главного бухгалтера, которыми проводилась проверка представленных заявителем материалов.

2.5. При осуществлении записи на личный прием к директору МАОУ «СОШ № 21» секретарем осуществляется регистрация устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в МАОУ «СОШ № 21» (Приложение № 1).

2.6. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится секретарем директора МАОУ «СОШ № 21» для определения даты проведения личного приема.

2.7. При определении даты приема директор МАОУ «СОШ № 21», в случае необходимости, дает поручения заместителям директора МАОУ «СОШ № 21», главному бухгалтеру о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан устанавливаются в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением директора МАОУ «СОШ № 21», с учетом рабочего плана МАОУ «СОШ № 21». График приема граждан доводится до сведения граждан по контактным каналам связи.

2.8. В МАОУ «СОШ № 21» обобщается информация о личных приемах граждан и по итогам года готовится отчет о результатах приема граждан в МАОУ «СОШ № 21» (Приложение № 2).

3. Прием граждан директором МАОУ «СОШ № 21»

3.1. Директор МАОУ «СОШ № 21» 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) и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан, обратившихся в МАОУ «СОШ № 21» (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 в МАОУ «СОШ № 21» и последующему направлению для разрешения по существу заместителям директора МАОУ «СОШ № 21» в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения МАОУ «СОШ № 21» проставляется штамп: «Принято на личном приеме, «___» _____ 20__ г.».

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема директора МАОУ «СОШ № 21», 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 заместителями директора МАОУ «СОШ № 21», главным бухгалтером

4.1. Директор МАОУ «СОШ № 21» при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием, представленной секретарем, вправе дать поручение в письменной форме о приеме граждан заместителям директора МАОУ «СОШ № 21» и главному бухгалтеру, перечисленным в пункте 1.3. Положения, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан заместителями директора МАОУ «СОШ № 21» и главным бухгалтером проводится в срок, не превышающий семи календарных дней с момента поручения директора МАОУ «СОШ № 21».

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

При приеме гражданина заместителями директора МАОУ «СОШ № 21» и главному бухгалтеру он предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Заместители директора МАОУ «СОШ № 21» и главный бухгалтер, которым поручен прием граждан, организуют встречу и сопровождение указанных граждан по МАОУ «СОШ № 21».

4.4. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, заместители директора МАОУ «СОШ № 21» и главный бухгалтер заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают в секретарию для регистрации и учета в Журнале.

4.5. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения заместителями директора МАОУ «СОШ № 21» и главным бухгалтером, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у директора.

Приложение № 1
к Положению об организации личного
приема граждан в МАОУ «СОШ № 21»

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся в МАОУ «СОШ № 21»

№ 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 МАОУ «СОШ № 21»

ОТЧЕТ
о результатах приема граждан в МАОУ «СОШ № 21» 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 директором МАОУ «СОШ № 21»					
В том числе заместителями директора МАОУ «СОШ № 21»					

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
«__» _____ 20__ г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина (дано устное
разъяснение, принято письменное обращение)

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)