



УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БОУ г. Омска
«Средняя общеобразовательная школа №
101»

_____ Т.М. Иванова
от «30» августа 2018 г. № 327

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке организации личного приема по обращениям граждан
в бюджетное общеобразовательное учреждение города Омска
«Средняя общеобразовательная школа №101»**

I. Общие положения

1.1. Положение «О порядке организации личного приема по обращениям граждан в бюджетное общеобразовательное учреждение города Омска «Средняя общеобразовательная школа №101» (далее – Положение) разработано в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема директором бюджетного общеобразовательного учреждения города Омска «Средняя общеобразовательная школа №101» (далее – Школа) по обращениям граждан.

1.3. Личный прием граждан проводится в целях реализации права граждан на обращение к руководству Школы и оперативного решения имеющихся у граждан вопросов.

1.4. Личный приём граждан проводится директором Школы, согласно установленному графику приёма. График и место приёма граждан утверждаются приказом директора Школы, и размещается на официальном сайте Школы в сети Интернет <http://ou101.omsk.obr55.ru>, на информационном стенде в здании Школы (Приложение № 1).

1.5. Ответственным за организацию проведения личного приема граждан директором школы и подготовку необходимых материалов к приему является секретарь Школы (далее – секретарь).

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина - направленные в Школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Школу;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

II. Запись на личный прием граждан, подготовка к приему

2.1. Запись граждан на личный приём к директору школы осуществляет секретарь при личном присутствии гражданина либо по телефону, а также на основании заявления, изложенного письменно, согласно утвержденному графику.

2.2. Секретарь в ходе личной беседы с гражданином либо по телефону уточняет цель обращения, а также знакомится с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

В случае если в обращении граждан о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Школы, гражданам дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обращаться для разрешения его вопросов.

2.3. При осуществлении записи на личный прием к директору Школы, секретарь осуществляет регистрацию устного (письменного, по телефону) обращения граждан о личном приеме в «Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием» (Приложение № 2).

2.4. Секретарь, обязан не позднее, чем за 2 дня до проведения личного приема известить гражданина о дате и времени проведения личного приема любым доступным способом.

2.5. В случае отсутствия директора школы, по уважительной причине (отпуск, командировка, болезнь, выездные мероприятия, а также мероприятия, требующие личного участия должностного лица) в назначенный день приёма, личный приём граждан переносится на другой день.

2.6. В случае отмены приема либо изменения даты его проведения, гражданин, предварительно записавшийся на личный прием, уведомляется секретарем по телефону, либо по адресу его электронной почты (при наличии), либо иным доступным способом незамедлительно после получения указанной информации.

Информация о новой дате и времени приема доводится до граждан не позднее, чем за 2 дня до даты, на которую перенесен личный прием.

2.7. Предварительная запись на личный прием к директору Школы осуществляется:

По почте: 644121, г. Омск, улица Чайковского, дом 68.

E-mail: school_101@bk.ru.

По телефону: 8 (3812) 40-12-36 (в рабочее время с 8.30 до 17.00 (кроме перерыва на обед)) с понедельника по пятницу.

2.8. По окончании календарного года секретарь создает отчет по регистрации обращений граждан (приложение № 4).

III. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный приём граждан осуществляется по записи и в порядке живой очереди.

3.2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.3. При личном приеме граждан ими предъявляется документ, удостоверяющий личность.

В случае, если от лица заявителя выступает его уполномоченный представитель, он предъявляет подтверждающий его полномочия документ, выданный гражданином.

3.4. Личный прием граждан проводится в административном кабинете в установленные для личного приема граждан дни и часы.

3.5. Содержание устного и письменного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 3) и подписывается лицом, осуществляющим прием граждан. Оформленная «Карточка личного приема граждан» передается в канцелярию с последующей регистрацией в «Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием».

3.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В остальных случаях в течение 30 дней дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который подписывает директор школы, проводивший личный прием граждан.

3.7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Ответ направляется заказным письмом по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному гражданином, либо по просьбе гражданина выдается на руки при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

3.9. В ходе личного приема гражданам может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если им ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.10. В случае если гражданин, явившийся на личный прием, допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью и имуществу иных лиц либо в иных формах проявляет агрессивное поведение, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причин отказа.

3.11. Материалы личного приема граждан хранятся в архиве в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном законом порядке.

3.12. Директор школы, осуществляющий личный прием граждан, несет персональную ответственность за организацию личного приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение вступают в силу с момента подписания приказа.

4.2. Срок действия Положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном законом порядке.

Приложение № 1
к Положению о порядке организации
личного приема граждан

График личного приема граждан на _____ учебный год

Должность ФИО	пн.:
	вт.:
	ср.:
	чт.:
	пт.:
	сб.:
	вс.:

Журнал
учета граждан, обратившихся на личный прием
в БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа №101»
«__» _____ 20__ г.

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

Содержание принятого решения по обращению

Директор _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Карточка
личного приема граждан
в БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа №101»
«__» _____ 20__ г.

(Фамилия, имя, отчество)

(Адрес места жительства)

Краткое содержание обращения

Содержание принятого решения по обращению

Директор

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 4
к Положению о порядке организации
личного приема граждан

Отчет
о результатах приема граждан
в БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа №101»
«___» _____ 20___ г.
за _____ год

Результаты рассмотрения обращений				
Количество обращений, всего	из них:			
	удовлетворено	даны разъяснения	отказано	предложено оставить письменное обращение