

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБОУ АО «СКОШ №5»
Н.Ф. Байкова

Приказ № 39/4 от «22» августа 2016 г.



ПОРЯДОК

организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Архангельской области «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 5»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Архангельской области «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 5» (далее соответственно – Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с:

- Конституцией РФ,
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- областным законом от 15.03.2012 г. № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»,
- Уставом Учреждения.

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – личный прием) должностными лицами Учреждения, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленной форме.

1.3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

1.4. Личный прием граждан проводится директором Учреждения, заместителем директора по УВР, заместителем директора по АХР и главным бухгалтером, согласно графику личного приема (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.5. Информация о месте и времени личных приемов, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц, ответственных за подготовку и проведение личного приема граждан, доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г. Новодвинск, ул. 3-ей Пятилетки, д. 13, 1 этаж, размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Организация личного приема граждан

2.1. Заявители могут обращаться в Учреждение по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной формах.

2.2. Личный прием организует документовед Учреждения, а также иные работники Учреждения, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан.

2.3. Документовед, осуществляющий запись на личный прием:

- ведет запись на личный прием к директору Учреждения, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку (далее – карточка личного приема), а также внесение информации в Журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в Учреждение, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

- информирует директора о произведенной записи на личный прием;
- при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;
- осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением.

2.4. Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются документоведом на соответствие следующим требованиям:

- просьба о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Учреждения;
- просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членов их семей. В этом случае документовед вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в Учреждение.

2.5. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, документоведом ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.6. Аналогичные пунктам 2.3 – 2.5 настоящего Порядка действия осуществляют и иные работники Учреждения, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБОУ АО СКОШ № 5.

2.7. Директор Учреждения и должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, в случае необходимости, дают поручения другим работникам Учреждения по подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

2.8. Директор Учреждения, и должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, в случае необходимости, ведут личный прием с участием других должностных лиц Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем при личном обращении вопросов.

2.9. В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора (командировка, временная нетрудоспособность и др.), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

2.10. В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора по УВР, заместителя директора по АХР или главного бухгалтера, к которому записан на прием заявитель (командировка, временная нетрудоспособность и др.), с согласия заявителя личный прием переносится на другой день.

2.11. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.12. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами;
- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

2.13. Иногородние граждане принимаются директором Учреждения и должностными лицами, осуществляющими личный прием граждан в день непосредственного обращения.

3. Прием граждан директором, руководящими работниками Учреждения

3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере Учреждения, руководствуется законодательными и иными правовыми актами в пределах своей компетенции вправе:

- полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, – в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании отделения Учреждения, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени, отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;

- дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

- отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

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

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится документоведом (должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан) в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также, в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится документоведом (должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан) в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается документоведу для последующей регистрации и учета в установленном порядке. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.9. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.10. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств гражданину направляется ответ:

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии);
- в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

4. Организация контроля за исполнением обращений, поступивших в ходе личного приема

4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет документовед и должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема директор (должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан), принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

4.3. Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня личного приема.

4.4. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.5. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема.

4.6. Ежегодно по итогам за истекший календарный год документоведом проводится анализ результатов работы Учреждения с поступившими обращениями для размещения соответствующей информации в сети Интернет на официальном сайте Учреждения.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок регламентирует особенности организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБОУ АО «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 5».

5.2. Порядок носит постоянный характер. Изменения и дополнения в Порядок вносятся на Совете Учреждения, утверждаются приказом директора Учреждения и вводятся в действие с момента утверждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
в ГБОУ АО СКОШ № 5

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ**
государственного бюджетного общеобразовательного учреждения
Архангельской области
«Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа №5»

Должность	ФИО	Телефон	Дни приема	Часы приема
Директор	Байкова Надежда Федеровна	(81852) 4-81-40	вторник, четверг	14.00-15.00
Заместитель директора по УВР	Шуклина Ольга Васильевна	(81852) 4-81-40	вторник, среда	14.00-15.00
Заместитель директора по АХР	Смыкова Марина Анатольевна	(81852) 4-81-40	четверг	14.00-16.00
Главный бухгалтер	Быкова Оксана Владимировна	(81852) 4-36-28	пятница	14.00-16.00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
в ГБОУ АО СКОШ № 5

Форма

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием) _____
(адрес проведения личного приема)

« ____ » _____ 20__ года _____
(дата личного приема) (регистрационный номер)

_____ час. _____ мин.
(время личного приема)

КАРТОЧКА
личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес для направления ответа)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____
Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение: _____

Срок исполнения « ____ » _____ 20__ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от « ____ » _____ 20__ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

(подпись должностного лица) _____
(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения « ____ » _____ 20__ года

