

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа №32»**

**Положение
о порядке личного приема граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя школа №32»**

Утверждено приказом
от _____ 2020 № ____

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке личного приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №32» (далее – Положение) определяет порядок организации и проведения личного приема граждан, порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших во время личного приема, порядок оформления поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан и контроля за их исполнением в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №32» (далее – МБОУ «СШ №32»).

1.2. Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

1.3. Порядок личного приема граждан по вопросам, отнесенным к полномочиям школы, проводится в целях реализации конституционного права граждан, поддержания непосредственного контакта администрации школы с участниками образовательных отношений и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

1.4. Администрация школы в пределах своих полномочий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан.

II. Организация работы по личному приему граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы в соответствии с графиком приема граждан.

2.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

2.3. График приема граждан директором размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде для посетителей.

2.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

2.6. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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

2.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию школы, гражданину разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в школу не должен превышать 20 минут.

2.11. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

2.12. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

2.13. Учет устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.

2.14. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на личном приеме с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в журнале регистрации личных обращений граждан.

2.15. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер, дата обращения, ФИО обратившегося, тематика обращения, адрес, по которому направляется ответ, результат рассмотрения.

2.16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

2.17. Запись гражданина на повторный прием по одному и тому же вопросу производится не ранее получения им письменного ответа на предыдущее обращение.

III. Организация работы по личному приему граждан в условиях завоза и распространения инфекционных заболеваний

3.1. С целью предупреждения завоза и распространения инфекционных заболеваний (в том числе коронавирусной инфекции (COVID-19)) прием граждан по личным вопросам проводится согласно разработанным рекомендациям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также Порядка применения Методических рекомендаций по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления и Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан (далее – Порядок), утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 ноября 2020 года № А1-3635о:

3.1.1. Личный прием граждан проводится исключительно по предварительной записи не ранее, чем за 14 дней и не позднее, чем за 3 дня до даты проведения приема по телефону: 450-450.

3.1.2. Запись на личный прием осуществляется с фиксацией данных о гражданине, позволяющих его идентифицировать: фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), даты рождения, адреса места проживания или нахождения, номера телефона, иных данных, позволяющих определить, что данный гражданин, не находится

на карантине и не обязан находиться на самоизоляции, предусмотрев возможность исключения неоднократной записи на прием одного и того же гражданина.

3.1.3. Заявитель бесконтактно предъявляет документ, удостоверяющий личность, с соблюдением социальной дистанции либо через защитный экран.

3.1.4. График для личного приема граждан составляется с учетом:

- времени проведения личного приема;
- времени необходимого для проведения между приемами уборки (проветривания) помещений и дезинфекции мебели, оборудования и технических средств, с обработкой контактных поверхностей;

- количества мест ожидания личного приема, обеспечивающих соблюдение социальной дистанции с учетом выделенных площадей для общего пользования.

3.1.5. Информация о проведении приема заявителей размещается на официальном сайте школы и информационном стенде для посетителей на 1 этаже следующего содержания:

- об организации предварительной записи на прием с указанием порядка записи и номеров телефонов;

- о необходимости соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, принятых с учетом текущей эпидемиологической ситуации;

- о рекомендациях по заблаговременной подготовке теста обращения в письменном виде в целях сокращения продолжительности приема;

- о необходимости соблюдения социальной дистанции (1,5-2 метра) в ходе личного приема, использования средств защиты органов дыхания (медицинских или гигиенических масок), соблюдения гигиены рук.

3.1.6. В случае переноса даты и времени проведения приема граждан, предварительно записавшихся на прием, при введении дополнительных ограничительных мероприятий, исключающих возможность обеспечения проведения приема либо приема граждан, обязанных находиться на самоизоляции, граждане, предварительно записавшиеся на прием, заблаговременно либо оперативно (посредством мобильной связи) обязательно должны быть проинформированы о принятом решении.

3.1.7. Граждане, записавшиеся на прием, заблаговременно подготавливают обращения в письменном виде в целях сокращения продолжительности личного приема. Письменное обращение передается бесконтактным способом с последующей обработкой обеззараживающими средствами.

3.1.8. С целью сокращения продолжительности контактов граждан, директора и других работников школы, участвующих в проведении приема, время приема граждан составляет 15-20 минут.

3.1.9. В ходе проведения приема граждане соблюдают социальную дистанцию (1,5-2 метра), используют средства защиты органов дыхания (медицинские или гигиенические маски), перчатки и соблюдают гигиену рук.

3.1.10. В школе принимаются все необходимые меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия граждан, пришедших на личный прием. При входе в помещение школы обязательно проводится термометрия с использованием бесконтактных термометров.

3.1.11. На личный прием не допускаются:

- граждане с повышенной температурой тела либо другими внешними признаками, не исключающими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк), а также граждане, которые должны находиться на карантине или самоизоляции;

- граждане, предварительно не записавшиеся на прием;

- граждане, пришедшие с опозданием относительно указанного в предварительной записи на прием времени проведения приема;

- граждане, пришедшие ранее установленного времени проведения приема;

3.1.12. В период повышенной эпидемиологической обстановки гражданам, записавшимся на личный прием, рекомендовано перенести личный прием и направить:

- письменное обращение почтовым отправлением по адресу: ул. **60 лет Октября, д.82, г. Нижневартовск, 628605**;
- факсимильной связью по номеру телефона: **8(3466)45-04-50**;
- в форме электронного документа на электронный адрес: nv-school32@mail.ru

IV. Контроль за исполнением поручений, данных на личном приеме граждан

4.1. Контроль за своевременным исполнением поручений, данных на личном приеме граждан, осуществляет директор школы.

4.2. Ежедневно секретарь проводит анализ исполнения поручений, данных на личном приеме граждан.

4.3. Отметка о выполнении поручения, направлении ответа заявителю и о снятии обращения с контроля делается секретарем. Поручение считается исполненным и снимается с контроля после представления исполнителем информации за подписью директора школы.

4.4. Исполнители, виновные в нарушении сроков исполнения поручений, установленных законодательством Российской Федерации, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.5. Вопросы, поднимаемые во время личного приема граждан, а также содержащиеся в них замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях совершенствования образовательной деятельности.