

УТВЕРЖДЕНО

Директор  
МБОУ «Гимназия № 11 им. К.А.Тренева»

 Крамчанина Е.В.

приказ от 02.09.19 № 682

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан  
и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме  
директором Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Гимназия № 11 им. К.А. Тренева» муниципального образования  
городской округ Симферополь Республики Крым

### 1. Общие положения

1.1. Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме директора школы (далее - Положение) регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан на личном приеме в МБОУ «Гимназия №11 им. К.А.Тренева» (далее - гимназия), определяет порядок подготовки и проведения личного приема.

1.2. Гражданин вправе лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном порядке, обратиться к директору, а также к заместителям директора в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения:  
- связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральными законами;

- рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, по делам об административных правонарушениях;

- рассматриваемые в соответствии с Федеральным конституционным законом от 21.07.1994 № 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";

### 2. Организация личного приема граждан

2.1. Прием граждан ведут: директор гимназии, заместители директора гимназии по вопросам, относящимся к сфере их ведения, а также уполномоченные на то лица.

2.2. Прием граждан, директором гимназии осуществляется в понедельник с 09:00 до 11:00, в среду с 15.00 до 17.00, четверг с 14:00 до 16.00.

2.3. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителями директора без согласования с директором не осуществляется.

ч  
а  
с  
о

2.4. Предварительная запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, с 8:00 до 15:00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

2.5. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

### **3. Порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме**

3.1. Устные обращения граждан рассматриваются при устном изложении фактов и обстоятельств. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

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

3.3. На устные обращения граждан, содержащие очевидные факты и обстоятельства, ответ с согласия гражданина дается в устной форме, о чем делается запись в журнале регистрации обращения граждан.

3.4. Если изложенные факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ гражданину дается в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и должны содержать изложение вопроса, фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дату, личную подпись.

Гражданин, подавший письменное обращение, в случае необходимости представляет дополнительные материалы, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если дополнительных материалов недостаточно, лицо, рассматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе.

3.6. Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора гимназии, гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться.

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

3.8. Устные обращения могут быть индивидуальными и коллективными.

### **4. Обязанности должностных лиц при**

**рассмотрении обращений граждан на**

**личном приеме**

4.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан на личном приеме обязаны:

- обеспечить объективное разрешение поставленных вопросов;
- внимательно разобраться в сущности обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы;
- проверить изложенные факты с выходом на место;
- принять обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное их исполнение;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя аргументированные мотивы отказа, указав возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

## **5. Контроль за исполнением обращений**

### **граждан, принятых на личном приеме**

5.1. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений осуществляет секретарь руководителя гимназии.

5.2. Секретарь по окончании четверти, по итогам года проводит анализ исполнения обращений граждан.

Анализ работы с обращениями граждан отражает:

- количество поступивших письменных и устных обращений (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематику вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений;
- результативность рассмотрения;

5.3. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", неправомерный отказ в рассмотрении обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное, неполное рассмотрение обращений муниципальные служащие несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.