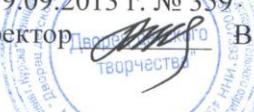


Принято  
решением педагогического совета

Протокол от 6.09.2013 г. № 1

Утверждено приказом МБОУДОД  
«Дворец детского творчества»  
от 19.09.2013 г. № 359.

Директор  В.П. Каменева

**Положение  
о правилах приема граждан по личным вопросам  
администрацией учреждения**

**I. Общие положения**

1. Данное положение устанавливает общие правила организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан и принятию по ним решений.
2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по делопроизводству, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции администрации образовательного учреждения (далее - ОУ), сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
4. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:
  - доступность для беспрепятственного обращения граждан к директору и заместителям директора;
  - строгое соблюдение действующего законодательства и норм этики;
  - внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.
5. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**II. Организация личного приема**

1. Личный прием граждан в приемной директора организует заведующий канцелярией.
2. Дни и часы приема граждан директором и заместителями директора ОУ устанавливаются согласно графику, утверждаемому приказом директора.
- 3.. Графики приема граждан должны размещаться на информационных стенах и на сайте ОУ.
4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.
5. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
6. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

7. Если посетитель не является работником ОУ, то предъявляет заведующему канцелярией документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий канцелярией вносит все данные в журнал учета личного приема граждан администрации ОУ.

8. После регистрации обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ОУ, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

О результатах личного приема должностное лицо производит отметку в журнале регистрации приема граждан.

9. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю обеспечивается право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

### **III. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме.**

1. Контроль за организацией работы с обращениями и решениями, принятыми в ходе личного приема возлагается на директора учреждения.

2. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, установлены в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На основании полученной информации вносятся соответствующие отметки в журнал регистрации обращений граждан, который содержит информацию о ходе рассмотрения обращений, принятых на личном приеме, служит источником оперативной информации, используется в аналитической работе.

3. Рассмотрение вопроса считается завершенным с момента сообщения заявителю ответа о принятом решении. После этого контроль рассмотрения обращения завершается, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

4. Должностные лица, организующие личный прием, по просьбе посетителя вправе возвратить ему необходимые документы, сделав об этом соответствующую отметку в журнале учета личного приема граждан.

5. Директор учреждения и заместители директора вправе проводить личный прием граждан и на филиалах во время выездов. В данном случае заведующему канцелярией передаются сведения о месте и времени приема, количестве принятых лиц и результатах рассмотрения обращений.