

УТВЕРЖДЕН
приказом МБОУ «Лицей №39»
от 29 января 2016г. № 13

ПОРЯДОК личного приема граждан в МБОУ «Лицей №39»

1. Общие положения

1.1. Личный прием граждан в МБОУ «Лицей №39» ведет директор МБОУ «Лицей №39».

1.2. Личный прием граждан осуществляется в дни и часы согласно графику, утвержденному приказом МБОУ «Лицей №39».

1.3. График личного приема граждан размещается в приемной МБОУ «Лицей №39» и публикуется на официальном сайте МБОУ «Лицей №39» в сети «Интернет».

1.4. Отказ в приеме граждан директором МБОУ «Лицей №39» не допускается, за исключением установленных законодательством ограничений (лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, недееспособных и ограниченно дееспособных).

2. Организация записи и распределение записавшихся на личный прием

2.1. Запись граждан на личный прием к директору МБОУ «Лицей №39» осуществляется документоведом при личном обращении гражданина по документу, удостоверяющему личность, в рабочие дни, с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

2.2. Документовед вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения, которые подлежат регистрации и приобщаются к материалам для директора МБОУ «Лицей №39» на личном приеме граждан.

2.3. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

3. Подготовка и организация личного приема граждан

3.1. Предварительная работа по организации личного приема граждан директором МБОУ «Лицей №39» проводится документоведом в соответствии с должностной инструкцией.

3.2. Не менее чем за сутки до личного приема граждан, документовед представляет директору МБОУ «Лицей №39» список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов для предварительного их изучения.

3.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

3.4. В день личного приема граждан документовед согласовывает с директором МБОУ «Лицей №39» организационно-технические вопросы, связанные с предстоящим приемом, при необходимости лично присутствует на приеме.

3.5. Директор МБОУ «Лицей №39», осуществляющий личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

В случае если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции МБОУ «Лицей №39», то директор МБОУ «Лицей №39» принимает его к личному рассмотрению.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ «Лицей №39», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.6. Директор МБОУ «Лицей №39», проводящий личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.7. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его письменному обращению.

3.8. Письменный ответ подписывает директор МБОУ «Лицей №39».

4. Учет приема граждан, контроль и анализ выполняемых поручений

4.1. Учет приема граждан и предварительное рассмотрение устных обращений осуществляется документоведом.

4.2. На каждое обращение оформляется карточка личного приема, в которую заносится содержание обращения гражданина. При необходимости гражданин излагает суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке. Образец карточки личного приема приведен в приложении к настоящему порядку.

4.3. Лицо, которому поручено исполнение обращений граждан, высказанных на личном приеме (далее - исполнитель), внимательно изучает их, запрашивает необходимые документы и готовит проект ответа в срок, установленный директором МБОУ «Лицей №39», но не превышающий 30 календарных дней со дня обращения.

4.4. В случае невозможности исчерпывающе ответить на обращение гражданина в установленный срок, директор МБОУ «Лицей №39» по аргументированному ходатайству исполнителя, может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения и подготовки обоснованного ответа, но не более чем на 30 календарных дней.

Информация о продлении срока ответа фиксируется документоведом в карточке личного приема и письменно доводится до гражданина.

4.5. Контроль сроков исполнения поручений по результатам личного приема граждан директором МБОУ «Лицей №39» осуществляет документовед.

4.6. Анализ вопросов, обращений, высказанных гражданами на личном приеме, выполненных поручений, данных директором МБОУ «Лицей №39» после проведения личного приема, осуществляется документоведом ежеквартально.

4.7. Документовед ведет карточки личного приема граждан и обеспечивает их сохранность.

Приложение
к порядку личного приема граждан в
МБОУ «Лицей №39»

**Образец
регистрационно-контрольной карточки обращения на прием**

Заявление N, дата	
Фамилия, имя, отчество	
Место работы	
Домашний адрес	
Категория	
Содержание	
Дата приема, N	
Кем принят	
Резолюция	
Исполнитель	
Результат	

С результатами рассмотрения моего заявления ознакомлен.

фамилия, имя, отчество

дата

подпись