

УТВЕРЖДЕНО
приказом МАОУ «СШ № 2 г. Перевоза»
от 20 декабря 2022 г. № 182/3-ПД,
с изменениями от 16.03.2023 г. № 37/1 -ПД

**Положение
о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами муниципального автономного общеобразовательного учреждения
городского округа Перевозский Нижегородской области «Средняя школа № 2 г.
Перевоза»**

1. Общие положения

1.1. Положение по работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами муниципального автономного общеобразовательного учреждения городского округа Перевозский Нижегородской области «Средняя школа № 2 г. Перевоза» (далее – Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений независимо от способа и формы обращения граждан, устанавливает порядок осуществления контроля за их рассмотрением и ведения делопроизводства, а также приема граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении городского округа Перевозский Нижегородской области «Средняя школа № 2 г. Перевоза» (далее - Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1.3.1. Письменное обращение – обращение гражданина (граждан) в Учреждение, к директору Учреждения, заместителям директора Учреждения, специалистам Учреждения (далее – должностные Учреждения), изложенное в письменной форме.

1.3.2. Устное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

- во время проведения личного приема граждан должностным лицом Учреждения;
- поступившее по специально организованным телефонным «горячим линиям».

1.3.3. Электронное обращение – обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (через официальную электронную почту s2_pvz@mail.52gov.ru, через официальный сайт Учреждения <http://schoolgperevoza.ucoz.ru> в разделе «Обратная связь», через единое окно цифровой обратной связи (Госуслуги ПОС) и пр.)

1.3.4. Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами Учреждения по предварительной записи или без предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.3.5. Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.3.6. Первичное обращение – обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу, данному должностному лицу или в Учреждение впервые.

1.3.7. Вторичное обращение – обращение, поступившее от того же автора по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.3.8. Повторное обращение – обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу или в Учреждение, если со времени подачи первичного

обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

1.3.9. Неоднократные обращения – обращения одного и того же автора, адресованные одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.3.10. Письменный ответ – ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме.

1.4. Учет, анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Учреждение, на имя директора и его заместителей, осуществляет специалист по кадрам Учреждения.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в Учреждение, директору и его заместителям: пр. Советский, д. 9, г. Перевоз, Нижегородская область, 607400.

Факс приемной директора Учреждения для приема письменных обращений: (83148) 5-10-23.

Электронная почта учреждения: s2_pvz@mail.52gov.ru

Контактные телефоны для передачи обращения гражданами и организациями:

- приемная директора Учреждения: (8831-48) 5-10-23.

- директор Учреждения: (8831-48) 5-10-23

- заместители директора: (883148) 5-10-19.

1.6. Электронные обращения граждане могут направить, воспользовавшись:

сервисом в разделе «Обратная связь», предусмотренным на официальном сайте

Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://schoolgperevoza.ucoz.ru>;

через единое окно цифровой обратной связи (Госуслуги ПОС);

посредством электронной почты учреждения: s2_pvz@mail.52gov.ru;

через социальные сети МАОУ «СШ № 2 г. Перевоза».

1.7. Режим работы Учреждения:

понедельник – пятница – 8:00- 17:00,

без обеда .

суббота, воскресенье – выходной день.

1.8. Регистрации и учёту подлежат все обращения граждан, поступившие в Учреждение, в адрес директора и его заместителей.

Зарегистрированные обращения в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются для рассмотрения в соответствии с резолюцией должностного лица на обращении.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение,

- нарочными, курьерами,

непосредственно от гражданина или его законного представителя,

- с использованием факсимильной связи,

- с использованием электронной почты.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактные данные (адрес, по которому должен быть отправлен ответ), излагает суть обращения и ставит личную подпись и дату.

В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица (вводная часть обращения).

Также в обращении может быть указан контактный телефон гражданина.

2.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять документы и материалы (в том числе дополнительные).

2.3. Специалист по кадрам:

- проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции,
- возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их,
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения,
- отделяет от обращения поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке (журнале регистрации обращений граждан) и возвращает подлинные документы заявителю заказным письмом с уведомлением.

2.5. Специалист по кадрам, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), сообщает об этом директору Учреждения, не вскрывая конверт.

2.6. Директор Учреждения после получения сообщения о поступлении опасного пакета обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.7. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации специалистом по кадрам в течение трех календарных дней с момента поступления в Учреждение.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

3.2. Регистрация обращений граждан производится:

- в журналах регистрации обращений граждан, в карточках регистрации письменных обращений и в карточках личного приема граждан (приложение), в которых:
 - обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации,
 - указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное,
 - указывается социальная группа и льготная категория автора обращения,
 - после прочтения обращения вводится аннотация на обращение,
 - отмечается форма обращения (письменное обращение (если поступило по факсу или в виде телеграммы, делается соответствующая отметка); электронное обращение; обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям»).

3.3. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в Учреждение из иных органов, организаций, то в карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Карточка заполняется на бумажном носителе.

3.5.Обращение проверяется на вторичность, повторность, неоднократность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

3.6.После регистрации обращения ответственный сотрудник в тот же день направляет его для рассмотрения должностному лицу (должностным лицам) в соответствии с пунктами 4.1, 4.2, 4.3 Положения.

3.7.После рассмотрения обращения должностным лицом секретарь делает в карточке отметку о прохождении обращения, вводит содержание поручения, резолюции, дату передачи обращения на рассмотрение непосредственному исполнителю.

Если в поручении, резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, на обращении ставится штамп «контроль».

Информация о постановке обращения на контроль заносится в карточку.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1.Обращения граждан, адресованные в Учреждение, директору после регистрации передаются на рассмотрение непосредственно директору Учреждения.

4.2.Письменные обращения граждан, адресованные заместителям директора, после их регистрации передаются на рассмотрение заместителям директора.

4.3. Директор Учреждения, заместитель директора, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет исполнителя по обращению, излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения.

4.4.При наличии нескольких исполнителей ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

4.5.Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

Если обращение адресовано в Учреждение без указания должностного лица, ответ подписывается директором Учреждения.

Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

4.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в абзаце 3 пункта 4.8 настоящего Положения.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции не только Учреждения, должностных лиц Учреждения, но и иных должностных лиц, органов местного самоуправления, государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7.Сопроводительное письмо о направлении обращения по подведомственности в другую организацию или орган, а также уведомление гражданина, написавшего обращение, подписывает директор Учреждения.

При необходимости сопроводительное письмо может содержать просьбу о направлении в Учреждение копии ответа, данного автору обращения органом или организацией, рассмотревшей обращение по существу.

4.8.Ответ на обращение не дается, если:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, одному и тому же должностному лицу. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

4.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.14. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

4.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.16. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

5. Особенности работы с электронными обращениями

5.1. Обращения, поступившие в Учреждение по электронным каналам связи, регистрируются и исполняются аналогично письменным обращениям.

5.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Учреждение в письменной форме.

6. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется:

- директором Учреждения 2 раза в неделю, в том числе по предварительной записи,
- заместителями директора согласно графика приема.

6.2. Прием граждан проводится в служебных кабинетах по адресу, указанному в п. 1.5. Положения.

6.3. Запись на личный прием к директору Учреждения осуществляется специалистом по кадрам после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

6.4. При обращении гражданина о записи на личный прием к директору Учреждения специалист по кадрам дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены секретарем, заявителю рекомендуется обратиться к заместителю директора по учебно-воспитательной работе Учреждения, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, за разъяснением.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему заместителем директора, указанный специалист рекомендует заявителю подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения.

В этом случае предварительная запись на личный прием к директору Учреждения производится непосредственно в ходе приема гражданина специалистом по кадрам.

6.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится карточка личного приема, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

6.6. При подготовке к проведению личного приема граждан директором Учреждения специалист по кадрам запрашивает у заместителя директора дополнительную информацию по существу обращений.

6.7. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены специалисты Учреждения для квалифицированного решения поставленных вопросов.

6.8. Информация о графиках личного приема граждан директором учреждения и его заместителей размещается на официальном сайте Учреждения и информационном стенде Учреждения.

6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (далее также – Герои и полные кавалеры ордена Славы);

члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности,

депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

депутаты Земского собрания и сельских Советов поселений района по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

ветераны Великой Отечественной войны,

ветераны боевых действий,

инвалиды первой группы и их опекуны,

родители, опекуны и попечители детей-инвалидов,

беременные женщины,

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

6.10. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема гражданина, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.11. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

6.12. Должностное лицо Учреждения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

6.13. По окончании личного приема должностное лицо Учреждения, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6.14. Решение должностного лица Учреждения оформляется в карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

6.15. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

6.16. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться к должностному лицу Учреждения, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения директором Учреждения или его заместителями, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

6.17. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо Учреждения, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

6.18. Карточка личного приема гражданина с резолюцией должностного лица Учреждения, проводившего личный прием, и всем пакетом прилагаемых документов передается специалисту по кадрам Учреждения.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют директор Учреждения, а также лица, исполняющие его обязанности.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист по кадрам посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с записью в карточке приема,
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения,
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения,
- снятия обращения с контрольного учета.

7.3.Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению,
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами,
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

7.4.Снятие обращения с контроля производит специалист по кадрам Учреждения после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1.Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Учреждении.

Должностные лица Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

8.2.В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

Ответственный исполнитель направляет на имя директора Учреждения мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.

8.3.Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

8.4.Письменное обращение, направленное для исполнения в Учреждение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствующее управление или отдел администрации округа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

8.5. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

9. Требования к местам проведения личного приема граждан

9.1.Личный прием граждан осуществляется, как правило, в кабинете должностного лица Учреждения.

9.2.Помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.3.Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся место, оборудованное стульями, столами для возможности оформления документов, а также писчей бумагой, ручками, бланками документов.

10. Требования к служебному поведению сотрудников Учреждения при работе с гражданами

Должностные лица Учреждения обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

11. Формирование и хранение дел

11.1.Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

11.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

11.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

11.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

11.5. Материалы по обращениям, адресованным в Учреждение, директору и его заместителям формируются в дела и находятся на архивном хранении Учреждения.

11.6. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов и регистрации письменных обращений граждан хранятся 5 лет.

11.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

12. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

13. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

13.2. Сотрудники Учреждения, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Рассмотрена на заседании Управляющего совета (протокол № 3 от 19.12.2022 г.)

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению
о работе с обращениями граждан
и организации личного приема граждан
должностными лицами муниципального
автономного общеобразовательного учреждения
городского округа Перевозский
Нижегородской области
"Средняя школа № 2 г. Перевоза"

Порядковый номер _____

Дата приема _____

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
приема посетителей директором МАОУ "СШ № 2 г. Перевоза"**

Фамилия, Имя, Отчество _____

Домашний адрес и телефон _____

Место работы и должность _____

Социальное положение _____

Категория льгот _____

Содержание вопроса

Краткое содержание беседы и принятые меры

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
городского округа Перевозский Нижегородской области
"Средняя школа № 2 г. Перевоза"**

КАРТОЧКА

« ___ » _____ 20__ г.

Регистрация приема граждан

дата приема « ___ » _____ 20__ г. № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес: _____

Содержание записи _____

Фамилия ведущего прием _____

заключение _____

Дата	Кому и что поручено

Результат

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
городского округа Перевозский Нижегородской области
"Средняя школа № 2 г. Перевоза2**

КАРТОЧКА № _____

« _____ » _____ 20__ г.

регистрации письменных обращений

Ф.И.О.

Подробный адрес:

Дата получения	Категория
----------------	-----------

Краткое содержание

Резолюция руководства _____

Расписка получателя _____

Информация об исполнении
