

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Плесецкая средняя школа»
(МБОУ «Плесецкая школа»)

УТВЕРЖДЕНО

приказом МБОУ «Плесецкая школа»
от 06.03.2026 № 154/01-09

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации личного приёма граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения личного приёма граждан директором МБОУ «Плесецкая школа» (далее — Школа), регистрации устных и письменных обращений, поступивших во время приёма, а также контроля за их исполнением.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Уставом МБОУ «Плесецкая школа».

1.3. Личный приём проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение, защиты прав участников образовательных отношений и поддержания прямого диалога администрации с родителями (законными представителями) и обучающимися.

2. Организация работы по личному приёму граждан

2.1. Личный приём граждан осуществляется директором МБОУ «Плесецкая школа» еженедельно по средам с 15.00 до 17.00 в кабинете № 101(кабинет директора). Приём ведется в присутствии секретаря, могут привлекаться другие лица в рамках полномочий по решению руководителя образовательной организации. В отсутствие директора школы приём ведет исполняющий обязанности.

2.2. Приём по личным вопросам могут вести заместители директора, руководители филиалов (по вопросам их компетенции) по графику, утвержденному директором школы, а также уполномоченные лица.

2.3. График приёма размещается на информационном стенде в холле первого этажа и на официальном сайте Школы в разделе «Сведения об образовательной организации» → «Документы».

2.4. Для организации приёма по личным вопросам осуществляется предварительная запись на приём:

- по телефону приемной: (81832)71836;
- через форму обратной связи на сайте образовательной организации.

Предварительная запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, с 8:30 до 17:00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

2.5. Предварительная запись на личный приём к директору МБОУ «Плесецкая школа» осуществляется для упорядочивания очереди, обеспечения возможности подготовки необходимых документов по существу обращения и создания комфортных условий ожидания заявителей.

2.6. При осуществлении предварительной записи граждан обязан сообщить секретарю учебной части следующую информацию:

–**Свои данные:** фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии).

–**Статус заявителя:** родитель (законный представитель) обучающегося с указанием класса; обучающийся; сотрудник школы; иное лицо.

–**Краткую тему обращения:** категорию вопроса (организация учебно-воспитательного процесса, конфликтная ситуация, вопросы питания, безопасность, зачисление/перевод). Формулировка должна носить информационный характер без подробного изложения обстоятельств дела.

–**Контактные данные:** номер мобильного телефона для оперативной связи в случае изменения графика приёма.

–**Необходимость присутствия третьих лиц:** если для решения вопроса требуется присутствие классного руководителя, социального педагога или учителя-предметника, заявитель указывает это при записи.

2.7. Ответственное лицо (секретарь) фиксирует полученные сведения в Журнале предварительной записи граждан, указывая дату регистрации заявки, назначенную дату и время приёма.

2.8. В ответ на запрос о записи секретарь информирует гражданина о дате и времени приёма, а также уведомляет о необходимости иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ).

2.9. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае обращения законного представителя несовершеннолетнего необходимо подтверждение полномочий (свидетельство о рождении ребенка или доверенность).

2.10. Максимально допустимое время ожидания гражданина в очереди не должно превышать 20 минут.

2.11. Продолжительность личного приёма одного заявителя составляет не более 30 минут. В экстренных случаях (угроза жизни, здоровью обучающихся) директор вправе принять гражданина вне графика незамедлительно.

2.12. Гражданин излагает суть вопроса устно либо оставляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личных обращений граждан. (с указанием регистрационного номера, даты, ФИО заявителя, тематики, адреса для ответа, результата рассмотрения).

2.13. Если изложенные факты очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно с согласия гражданина (в Журнале делается соответствующая отметка). В остальных случаях даётся письменный ответ в течение 30 дней со дня приёма согласно ФЗ-59.

2.14. В ходе приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении, если ему ранее был дан исчерпывающий ответ по существу данного вопроса.

Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБОУ «Плесецкая школа», гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться

2.15. Помещение для приёма оборудовано столом, стульями, канцелярскими принадлежностями и обеспечивается доступом для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан на личном приеме

3.1. 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.

4. Особенности организации приёма в условиях санитарно-эпидемиологических требований

4.1. При входе в здание Школы граждане проходят бесконтактную термометрию. Лица с признаками инфекционных заболеваний к приёму не допускаются.

4.2. В период сезонного подъема заболеваемости гражданам рекомендуется использовать средства индивидуальной защиты (маски) и соблюдать социальную дистанцию.

5. Контроль за исполнением поручений

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением вопросов, поднятых на личном приёме, осуществляет директор Школы. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений осуществляет секретарь

5.2. Ответственным за ведение Журнала регистрации личных обращений является секретарь учебной части.

5.3. Поручение считается исполненным после предоставления заявителем официального ответа за подписью директора и снятия отметки в журнале.

5.4. Вопросы, систематически поднимаемые гражданами на приёмах, ежеквартально анализируются на совещаниях при директоре для совершенствования работы Школы.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение согласовывается с Управляющим советом и утверждается приказом директора.

6.2. Изменения в Положение вносятся в том же порядке. Предыдущая редакция Положения утрачивает силу с момента утверждения новой.

Согласовано

с Управляющим советом, протокол от 18.02.2026 № 1