

**Положение
об организации личного приема граждан в муниципальном учреждении
«Наурский районный отдел образования»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения личного приема граждан (далее – личный прием) в муниципальном учреждении «Наурский районный отдел образования» (далее – Учреждение), его структурных подразделениях, устанавливает права, обязанности и ответственность участников данного процесса.

1.2. Личный прием проводится в целях обеспечения реализации прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, установленных Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Чеченской Республики, нормативными правовыми актами Администрации Наурского муниципального района, муниципального учреждения «Наурский районный отдел образования» (далее- Учреждение) и настоящим Положением.

1.3. Основными принципами организации личного приема являются:

- законность;
- защита прав, свобод и законных интересов граждан;
- доступность и открытость;
- своевременность и полнота рассмотрения обращений;
- персональная ответственность должностных лиц за соблюдение порядка приема;
- вежливость, уважительное и внимательное отношение к обратившимся лицам.

1.4. Личный прием проводят руководитель Учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений, а также иные уполномоченные должностные лица (далее – должностные лица, проводящие прием).

1.5. Информация о личном приеме (график, место, порядок записи, контактные данные) является общедоступной и размещается на официальном сайте Учреждения, информационных стендах в помещении Учреждения.

2. Порядок организации личного приема

2.1. График личного приема граждан утверждается руководителем Учреждения на каждый календарный год и подлежит обязательному опубликованию.

2.2. Личный прием проводится в специально отведенном и оборудованном для этих целей помещении. Помещение должно обеспечивать возможность конфиденциальной беседы.

2.3. Прием граждан руководителем Учреждения проводится в установленные графиком дни и часы. Прием заместителем руководителя и иными должностными лицами проводится в соответствии с их должностными регламентами и графиком.

2.4. Запись на личный прием может осуществляться:

- путем личной явки в Учреждение и внесения данных в журнал предварительной записи;
- по телефону;
- через электронную почту или форму обратной связи на официальном сайте Учреждения (при наличии технической возможности).

2.5. При необходимости (поступление коллективных обращений, большое количество желающих) Учреждение может вводить предварительную запись с указанием примерного времени приема.

2.6. В случае явки на прием более одного гражданина с одним и тем же вопросом, прием проводится с одним представителем.

3. Порядок проведения личного приема

3.1. Гражданин, прибывший на личный прием, должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

3.2. В ходе личного приема гражданин в устной форме излагает суть своего вопроса, обращения или жалобы. Должностное лицо, проводящее прием, вправе задавать уточняющие вопросы.

3.3. По желанию гражданина, а также в случаях, когда поставленный вопрос не может быть решен во время приема, с обратившимся лицом составляется письменное обращение, которое регистрируется в установленном порядке и подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.4. Должностное лицо, проводящее прием, обязано:

- назвать свою должность, фамилию, имя, отчество;
- внимательно выслушать заявителя;
- принять необходимые меры в пределах своей компетенции для разрешения сущности обращения;
- дать устный ответ по существу поставленных вопросов, если они относятся к его компетенции и не требуют дополнительного изучения и проверки;
- в случае невозможности дать ответ во время приема – разъяснить порядок и сроки рассмотрения обращения;
- разъяснить, куда и в каком порядке следует обратиться, если решение вопроса не входит в компетенцию Учреждения.

3.5. Ответ на обращение, принятое в ходе личного приема, может быть дан устно во время приема либо в письменной форме в установленные законом сроки

3.6. Ход личного приема и принятые решения могут фиксироваться в карточке личного приема или журнале, которые являются документами служебного пользования.

4. Права и обязанности гражданина при личном приеме

4.1. Гражданин при личном приеме имеет право:

- изложить суть обращения в устной форме;
- представить дополнительные документы и материалы;
- получать полную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращения;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обжаловать принятное по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица.

4.2. Гражданин обязан:

- соблюдать установленный порядок приема;
- уважительно относиться к должностным лицам, проводящим прием;
- соблюдать тишину и общественный порядок в помещении Учреждения;
- предъявлять документ, удостоверяющий личность, по требованию должностного лица.

4.3. Запрещается во время личного приема использовать нецензурную или бранную лексику, высказывать угрозы, оскорблении в адрес должностных лиц и других граждан.

5. Заключительные положения

5.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения, организацией и проведением личного приема граждан осуществляют руководитель Учреждения.

5.2. Должностные лица Учреждения несут ответственность за нарушение порядка приема, неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения руководителем Учреждения и подлежит размещению на официальном сайте Учреждения и информационных стенах.