

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного комитета

 /Н.Ж. Исхакова/

« 26 » феврале 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

 /А.С. Зинин/

« 26 » феврале 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме в ГБОУ ГМЦ ДОНМ

1. Общие положения

1.1. Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме (далее – Положение) регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан на личном приеме в ГБОУ ГМЦ ДОНМ, определяет порядок подготовки и проведения личного приема.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иным законодательством Российской Федерации и города Москвы.

2. Организация личного приема граждан

2.1. График личного приёма граждан размещается на официальном сайте ГБОУ ГМЦ ДОНМ по адресу: <https://mosmetod.ru/centr/kontatky.html>.

2.2. Личный приём граждан директором, заместителями директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ проводится по вопросам, решение которых входит в их компетенцию.

2.3. Личный прием граждан директором, заместителями директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ осуществляется во вторую среду месяца с 15:00 до 17:00 по адресу: г. Москва, ул. Воронцовская, д. 6а, стр. 1.

2.4. Предварительная запись на личный прием к директору, заместителям директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ осуществляется секретарем ежедневно, с 9:00 до 17:00 часов (кроме выходных и праздничных дней) по телефону: 8 (495) 912-63-37.

2.5. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме

3.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2 Личный прием граждан осуществляется на основании регламента проведения личного приема граждан (Приложение № 1 к данному Положению).

3.3. К участию в проведении приема граждан могут привлекаться должностные лица ГБОУ ГМЦ ДОНМ.

3.4. Содержание устного обращения граждан заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2 к данному Положению).

3.5. В случае 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 чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.7. Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора, заместителей директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ, гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться.

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

3.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приёме должностных лиц, приём может быть прекращен.

3.10. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приёма.

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

4.1. 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;
- 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.

5. Контроль за исполнением обращений граждан, принятых на личном приеме

5.1. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан по исполнению данных по ним поручений осуществляет секретарь ГБОУ ГМЦ ДОНМ.

5.2. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1 к Положению об
организации личного приема граждан и
порядке рассмотрения обращений граждан
на личном приеме в ГБОУ ГМЦ ДОНМ
от «26» февраля 2021 года

Регламент проведения личного приема граждан в ГБОУ ГМЦ ДОНМ

1. Личный прием граждан директором, заместителями директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ осуществляется в течение 20 минут.
2. При личном приеме гражданин озвучивает цель и/или вопросы директору, заместителям директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ.
3. Личный прием граждан директором, заместителями директора ГБОУ ГМЦ ДОНМ осуществляется в кабинете с использованием видео- и аудиозаписи проходящего приема.

Приложение № 2 к Положению об
организации личного приема
граждан и порядке рассмотрения
обращений граждан на личном
приеме в ГБОУ ГМЦ ДОНМ
от « 26 » февраля 2021 года

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Прием
ведет _____

Дата _____ Время _____

Ф.И.О. _____

Адрес _____

Телефон _____

Вопрос:

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов:

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по

следующим основаниям: _____

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: _____