

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель профсоюзного комитета

 /Н.Ж. Исхакова/

« 26 » февраль 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор

 /А.С. Зинин/

« 26 » февраль 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 непоередственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме 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:

---