

УТВЕРЖДЕН
приказом ГКУ "Технический центр
Департамента культуры города Москвы"
от "16" *август* 2017 г. № *241*

ПОРЯДОК организации личного приема граждан в ГКУ "Технический центр Департамента культуры города Москвы"

1. Общие положения

1.1. Личный прием граждан осуществляется по видам деятельности ГКУ "Технический центр Департамента культуры города Москвы" (далее - Учреждение), определенным Уставом Учреждения.

1.2. Личный прием граждан проводится уполномоченными лицами: директором, заместителями директора в соответствии с графиком, утвержденным директором Учреждения.

1.2.1. В случае невозможности принятия уполномоченным лицом участия в личном приеме граждан (по причине служебной необходимости) прием осуществляется:

1.2.1.1. Вместо директора - заместителем директора, ответственным лицом, назначаемым директором Учреждения.

1.2.1.2. Вместо заместителя директора – начальником профильного отдела.

1.3. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Учреждения (приложение 1).

1.4. На личный прием к указанным уполномоченным лицам могут записаться жители города Москвы, лица, имеющие место жительства в городе Москве, а также иные граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории города Москвы.

1.5. В записи на личный прием может быть отказано по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции Учреждения;
- в случае если ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

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

1.7. Предварительная беседа с гражданами и запись на личный прием к директору, заместителям директора осуществляются ответственным за

организацию приема сотрудником организационного отдела.

1.8. В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2. Организация приема граждан

2.1. Запись на личный прием осуществляется ответственными за организацию личного приема граждан по телефонам, указанным на сайте Учреждения, в рабочие дни с 10.00 до 17.00 часов.

2.2. Личный прием граждан проводится уполномоченными лицами:

2.2.1. Директором Учреждения один раз в месяц в первый вторник месяца с 14 часов 30 минут до 16 часов 30 минут в зале совещаний (каб. 517) здания, расположенного по адресу: Цветной бульвар, д.30 стр.1.

2.2.2. Заместителями директора Учреждения один раз в месяц в первую среду месяца с 9 часов 30 минут до 11 часов 30 минут и с 14 часов 30 минут до 16 часов 30 минут в зале совещаний (каб. 517) здания, расположенного по адресу: Цветной бульвар, д.30 стр.1.

В случае если дата личного приема граждан выпадает на праздничный день, то личный прием граждан переносится на предшествующий приему рабочий день.

2.3. Информация о порядке личного приема граждан в Учреждении, в том числе об уполномоченных лицах, местах приема и номерах телефонов для предварительной записи на прием, размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <http://tcdk.mos.ru/>, а также на информационных стендах в помещениях Учреждения.

2.4. Ответственный за организацию личного приема сотрудник регистрирует в установленном порядке обращение гражданина о записи на личный прием посредством записи в журнале личного приема граждан (приложение 2).

2.5. Ответственный за организацию личного приема сотрудник:

2.5.1. Заполняет карточки личного приема граждан (приложение 3), готовит иные материалы (при необходимости) и не позднее трех рабочих дней, предшествующих личному приему граждан, докладывает о поступивших обращениях уполномоченному лицу.

2.5.2. Обеспечивает соблюдение пропускного режима при проведении личного приема.

2.6. Решение уполномоченного лица по итогам личного приема граждан фиксируется в карточке личного приема:

2.6.1. В случае, если гражданину даны подробные разъяснения и письменный ответ не требуется, делается соответствующая запись в карточке приема, которую гражданин подтверждает личной подписью.

2.6.2. В случае, если решение вопроса невозможно в ходе личного

приема, или гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе изложить суть своего обращения в письменном виде.

2.7. Карточка личного приема граждан, а также письменное обращение, полученное в ходе личного приема, регистрируются в Системе электронного документооборота с пометкой "с личного приема" в срок, не позднее одного рабочего дня с даты приема.

2.8. Каждое поручение уполномоченного лица, проводившего личный прием, ставится на контроль.

2.9. Контрольно-аналитическая деятельность в части исполнения поручений, данных по результатам личного приема граждан, осуществляется ответственным за организацию личного приема граждан:

2.9.1. Ответственный за организацию личного приема граждан - ежемесячно (до 30 числа) готовит отчет о проведенной работе по личному приему граждан директором Учреждения и заместителями директора (приложение 4).

2.10. Учет и анализ обращений, поступающих с личного приема граждан, осуществляется заместителем директора А.В.Ивлевым.

2.11. Письменное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, рассматривается в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не установлен уполномоченным лицом, проводившим прием.

2.12. Продление срока исполнения поручения осуществляется уполномоченным лицом, установившим срок исполнения.

2.13. В случае невозможности исполнения поручения по рассмотрению обращения гражданина по объективным причинам в течение 30 календарных дней, уполномоченное лицо на основании записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более, чем на 30 календарных дней. После решения уполномоченного лица, ответственным исполнителем заявителю направляется промежуточный ответ до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения с указанием конкретного срока исполнения по нему.

2.14. Письменный ответ гражданину направляется за подписью уполномоченного лица, проводившего прием.

2.15. Поручение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если уполномоченным лицом дан обоснованный отказ в выполнении требования гражданина.