

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
профессионального образовательного
учреждения (колледжа) города Москвы
"Московское хореографическое училище
при Московском государственном
академическом театре танца "Гжель"
от 24.10.2024 № 141

ПРАВИЛА

организации и проведения личного приёма граждан и представителей организаций в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении (колледже) города Москвы "Московское хореографическое училище при Московском государственном академическом театре танца "Гжель"

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила организации и проведения личного приёма граждан и представителей организаций в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении (колледже) города Москвы "Московское хореографическое училище при Московском государственном академическом театре танца "Гжель" (далее – Правила, Учреждение) разработан с целью установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и граждан и представителей организаций в Учреждение предложений (далее – обращения), а также в целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в государственные органы и защиты их законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Личный прием граждан и представителей организаций осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей организаций, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы.

1.4. Должностные лица Учреждения, осуществляющие прием граждан и представителей организаций, обязаны объективно разбираться в существе обращений, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно относиться к гражданам и представителям организаций, обратившимся на личный прием.

1.5. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей организаций, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения в Учреждение;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

1.6. Необоснованный отказ в личном приеме граждан и представителей организаций, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков рассмотрения обращений влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Должностные лица, осуществляющие запись граждан и представителей организаций на личный приём, проводящие личный приём и рассмотрение письменных обращений, работники Учреждения, приглашённые должностными лицами для участия в проведении приёма и рассмотрении письменных обращений, обязаны соблюдать нормы действующего законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных и обеспечивать правила обработки, хранения и уничтожения персональных данных граждан и представителей организаций.

2. Организация личного приёма

2.1. Личный приём граждан и представителей организаций в Учреждении проводят директор и заместители директора, в соответствии с утверждаемым на текущий год графиком проведения личного приема граждан и представителей организаций.

2.2. График приёма, информация о должностных лицах, ответственных за организацию личного приёма, с указанием контактных телефонов, по которым осуществляется запись на личный прием, утверждается приказом по Учреждению на каждый текущий календарный год и доводится до сведения граждан и представителей организаций посредством его размещения на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

2.3. Обращения граждан и представителей организаций о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- обращения не должны быть анонимными;
- интересующие граждан или представителей организаций вопросы, должны относиться к компетенции Учреждения;
- обращения граждан или представителей организаций (как устные, так и письменные), в случае необходимости, должны подкрепляться

материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращений;

– предоставляемые материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.3.1. Если обращения не соответствуют вышеприведенным требованиям, гражданам или представителям организаций может быть отказано в личном приеме, с обязательным разъяснением причин отказа.

2.4. Запись граждан и представителей организаций на личный приём осуществляется в рабочие дни по телефону, указанному на официальном сайте Учреждения, с фиксацией фамилии, имени, отчества обратившихся, места их работы и должности (при необходимости), содержание обращения.

2.5. О дате и времени личного приема гражданам или представителям организаций сообщается в устной форме по телефону либо по адресу электронной их почты (при наличии).

2.6. Дата и время личного приема граждан или представителей организаций могут быть изменены, о чем они заблаговременно уведомляются сотрудником, ответственным за организацию личного приёма.

2.7. Личный приём граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или заменяющего его документа, а представителей организаций – при предъявлении доверенности на право представления интересов организации. При отказе предоставления указанных документов, обращения не подлежат рассмотрению и Учреждение отказывает обратившимся в личном приёме.

2.8. Учёт посещений граждан и представителей организаций ведется в Журнале учета личного приема граждан и представителей организаций в Учреждении работником, ответственным за организацию личного приема граждан и представителей организаций (Приложение к настоящему Порядку).

3. Проведение личного приёма

3.1. Во время проведения личного приема гражданин или представитель организации делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов.

3.2. Личный приём граждан и представителей организации протоколируется назначенным директором должностным лицом. Протоколы личного приема подписывают должностные лица, проводившие личный прием, должностное лицо, осуществлявшим ведение протокола, гражданами и представителями организаций, в отношении которых проводился личный

прием. Указанные протоколы хранятся в Учреждении вместе с Журналом учёта личного приема граждан и представителей организаций.

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия граждан и представителей организаций может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина и представителя организации вопросов.

3.4. По решению директора, его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5. Письменные обращения граждан и представителей организаций, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". По просьбе граждан и представителей организаций на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения с указанием даты и входящего регистрационного номера.

3.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданами и представителями организаций вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданам и представителям организаций дается разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться.

3.7. В ходе личного приёма гражданам и представителям организаций может быть отказано в дальнейшем рассмотрении их обращений, если Учреждение уже предоставляло ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При необходимости, а также по требованию граждан и представителей организаций, им должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Учреждения и утверждаются приказом по Учреждению.

4.2. Настоящие Правила принимаются на неопределенный срок. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящие Правила, оформляются в письменной форме.

4.3. После принятия настоящих Правил в новой редакции, предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение
к Правилам проведения личного приёма граждан
и представителей организаций в Государственном
бюджетном профессиональном образовательном
учреждении (колледже) города Москвы "Московское
хореографическое училище при Московском
государственном академическом театре танца "Гжель"

Журнал

учёта личного приёма граждан и представителей организаций

в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении (колледже) города Москвы "Московское хореографическое училище при Московском государственном академическом театре танца "Гжель"

№ п/п	Дата и время приёма	Ф.И.О. обратившегося/сведения о документах, подтверждающих его личность	ФИО и должность лица, проводящего приём/ присутствующие работники	Содержание обращения	Решение	Примечание
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						