



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
МЭРИИ ГОРОДА ГРОЗНОГО»

СОБЛЖА-ГИАЛИН МЭРИ
МУНИЦИПАЛЬНИ УЧРЕЖДЕНИ
«СОБЛЖА-ГИАЛИН МЭРИН
ДЕШАРАН ДЕПАРТАМЕНТ»

П Р И К А З

20.09.2019 г.

№ 47

г. Грозный

О Порядке организации и проведения
личного приема граждан

В целях совершенствования порядка организации и проведения личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основании статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации и проведения личного приема граждан в Департаменте образования Мэрии г. Грозного (далее - Порядок).
2. Начальнику отдела документооборота, кадровой и юридической работы (Кагерманова Л.Б.) ознакомить с Порядком надлежащих должностных лиц под роспись.
3. Признать утратившим силу приказ Департамента образования Мэрии г. Грозного от 10.05.2015г. № 52 «Об утверждении Порядка организации приема граждан по личным вопросам».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

Р.С. Хатуев

с приказом ознакомлена:



Приложение
к приказу Департамента
образования Мэрии Грозного
от 20.09.2019 № 47



ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ОБРАЗОВАНИЯ МЭРИИ Г. ГРОЗНОГО

I. Общие положения

1.1. Прием граждан в Департаменте образования Мэрии г. Грозного (далее - Департамент) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", а также настоящим Порядком.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Департамента, проводится в целях реализации прав граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в отраслевой орган местного самоуправления, поддержания непосредственных контактов Департамента с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в Департаменте проводят начальник Департамента, заместители начальника Департамента, начальники отделов, надлежащие должностные лица по кадровым и юридическим вопросам, а также опеки и попечительства (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан) в соответствии с графиком личного приема граждан.

1.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Департамента.

II. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Департаменте проводится в здании Департамента по адресу: г. Грозный, ул. Субботников, д. 60, по предварительной записи.

2.2. Предварительная запись осуществляется работником отдела документооборота, кадровой и юридической работы.

2.3. Информация об установленных для приема днях и часах, контактные телефоны, порядок приема, размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационном стенде в здании Департамента.

2.4. Обращение гражданина на личный прием подлежит обязательной регистрации в отделе документооборота, кадровой и юридической работы для определения даты проведения личного приема.

2.5. О времени проведения личного приема гражданину сообщается в устной форме после регистрации обращения (принятия заявления) от гражданина.

2.6. Обращение гражданина на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;

- гражданин к своему обращению (как в письменной форме, так и в устной форме), в случае необходимости, представляет документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения;

- обращение гражданина (как в письменной форме, так и в устной форме), а также приложенные материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Департамента.

2.7. В случае если обращение гражданина о личном приеме (как в письменной форме, так и в устной форме) не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа. Ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.8. Формирование списка граждан с указанием тем обращений на личный прием к начальнику Департамента осуществляет его секретарь, а на прием к заместителям начальника Департамента и должностным лицам,

осуществляющим личный прием граждан - работник отдела документооборота, кадровой и юридической работы.

2.9. Начальник Департамента и его заместители при ознакомлении с информацией о произведенной записи к ним на личный прием вправе дать поручение о приеме гражданина иными уполномоченными должностными лицами, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

2.10. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) начальника Департамента, заместителей начальника Департамента, должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

III. Прием граждан должностными лицами Департамента

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

3.2. Информация о личном приеме заносится в журнал учета личного приема граждан, обратившихся в Департамент. На гражданина, пришедшего на прием, заводится карточка личного приема.

Обязанность по ведению журнала учета личного приема граждан, обратившихся в Департамент, и заполнению карточки личного приема возлагается на работника отдела документооборота, кадровой и юридической работы.

3.3. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и подтверждается личной подписью гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течении тридцати календарных дней.

3.4. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению для рассмотрения и разрешения по существу в надлежащие органы в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения проставляется отметка: "Принято на личном приеме " __ " _____ 20__ г."

3.5. Содержание принятого решения по обращению гражданина в ходе приема заносится в карточку личного приема и подписывается должностным лицом, осуществляющим прием.

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

3.7. В случае поведения заявителя, не соответствующего нормам морали и нравственности, либо противоправных, в том числе оскорбительных, действий в отношении работников Департамента, прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.