

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»
(ГОБУ «МФЦ МО»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГОБУ «МФЦ МО»
от 13.04 2023 № 136-н

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
РУКОВОДИТЕЛЕМ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ РУКОВОДИТЕЛЯ ГОБУ «МФЦ МО»

МУРМАНСК

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя ГОБУ «МФЦ МО» (далее – Положение), разработано в ГОБУ «МФЦ МО» (далее - учреждение) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 с изменениями от 01.07.2020;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ);
- Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012' № 840 (далее – Правила подачи и рассмотрения жалоб);
- Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-3МО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения.

1.3. Личный прием граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения осуществляется исключительно по вопросам, отнесенным к компетенции ГОБУ «МФЦ МО».

1.4. Во исполнение ч.2 ст.13 Закона № 59-ФЗ просьба гражданина о личном приеме руководителем, заместителем руководителя учреждения не должна быть анонимной.

1.5. Настоящее положение размещается в отделениях и отделах ГОБУ «МФЦ МО», а также на официальном сайте учреждения <https://www.mfc51.ru/> в разделе «Документы», «Нормативные документы», «Локальные документы».

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение гражданина – направленное в ГОБУ «МФЦ МО» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения.

2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Личный прием гражданина, личный прием – обращение гражданина в письменной или устной форме на личном приеме у руководителя, заместителей руководителя учреждения по предварительной записи.

3. График и адрес личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения

3.1. Личный прием граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения осуществляется по адресу: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1.

3.2. Личный прием граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения осуществляется в рабочие дни по предварительной записи согласно графику, утвержденному приказом учреждения.

4. Порядок предварительной записи граждан на личный прием к руководителю, заместителям руководителя учреждения

4.1. Предварительная запись граждан на личный прием к руководителю, заместителям руководителя учреждения осуществляется по телефону 8 (8152) 99-42-44 либо при личном обращении граждан в приемную ГОБУ «МФЦ МО», расположенную по адресу: г. Мурманск, ул. Подстанецкого, д. 1.

4.2. Запись граждан на личный прием к руководителю, заместителям руководителя учреждения осуществляется секретарем либо делопроизводителем учреждения в Журнале предварительной записи личного приема граждан руководителем, заместителями ГОБУ «МФЦ МО» согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

4.3. При обращении гражданина в ГОБУ «МФЦ МО» в целях предварительной записи на личный прием к руководителю, заместителям руководителя учреждения и во исполнение п. 1.4. настоящего Положения гражданин сообщает следующие данные:

- фамилию, имя, отчество;
- адрес гражданина;
- номер контактного телефона;
- вопрос, по которому гражданин обращается к руководителю, заместителям учреждения.

4.4. При личном приеме в соответствии с ч.2 ст.13 Закона № 59-ФЗ и п.5 Правил подачи и рассмотрения жалоб гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.5. В случае отказа гражданина сообщить свои данные, указанные в п.4.3 настоящего Положения, предварительная запись на личный прием к руководителю, заместителям руководителя учреждения не осуществляется.

5. Порядок личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя учреждения

5.1. Граждане вправе обратиться по предварительной записи к руководителю, заместителям руководителя учреждения с обращением, предложением, заявлением, жалобой как в письменной так и в устной форме.

5.2. При обращении на личный прием по предварительной записи в соответствии с ч.2 ст.13 Закона № 59-ФЗ и п.5 Правил подачи и рассмотрения жалоб гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.3. В случае отказа гражданина предъявить документ, удостоверяющий личность в соответствии с требованиями ч.2 ст.13 Закона № 59-ФЗ, п.5 Правил подачи и рассмотрения жалоб и п.4.4. настоящего Положения, личный прием гражданина руководителем, заместителем руководителя не осуществляется.

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина согласно Приложению № 2 к настоящему Положению. 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 чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и Правилами подачи и рассмотрения жалоб.

5.6. В целях подтверждения и обоснования доводов, изложенных в обращении гражданина, гражданин вправе приложить к своему обращению документы, подтверждающие изложенные в обращении доводы.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГОБУ «МФЦ МО» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.9. По решению руководителя, заместителей руководителя учреждения к участию в личном приеме гражданина могут быть привлечены иные работники учреждения.

5.10. Все вопросы о рассмотрении устных и письменных обращений граждан не зафиксированные в настоящем Положении регулируются Законом № 59-ФЗ, Правилами подачи и рассмотрения жалоб и другими действующими нормативными правовыми актами РФ.

Карточка личного приема гражданина

ФИО, обратившегося гражданина _____

Адрес гражданина (регистрации по месту жительства, пребывания или фактического проживания)

Дата обращения: _____

Содержание обращения: _____

Результат рассмотрения обращения: _____

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(дата)