

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
профессионального образовательного
учреждения города Москвы "Колледж
музыкально-театрального искусства
имени Г.П.Вишневской"
от 01.10.2024 № 145/ОД

Правила проведения личного приема граждан и представителей организаций

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан и представителей организаций разработан с целью установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращений) граждан и представителей организаций в Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение города Москвы «Колледж музыкально-театрального искусства имени Г.П.Вишневской» (далее – ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской»).

2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения конституционного права граждан на обращения в государственные органы и защиты их законных интересов.

3. Личный прием граждан и представителей организаций осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей организаций, относящихся к компетенции ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы.

4. Уполномоченные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно относиться к гражданам и представителям организаций, обратившимся на личный прием.

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

- доступность для беспрепятственного обращения в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской»;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

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

II. Организация личного приема

7. Личный прием граждан и представителей организаций в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской» проводят директор и заместители директора, в соответствии с утверждаемым на текущий год графиком проведения личного приема граждан и представителей организаций.

8. График приема, информация о должностных лицах, ответственных за организацию личного приема, с указанием контактных телефонов, по которым осуществляется запись на личный прием, доводится до сведения по средствам размещения на информационных стендах ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской» и на официальном сайте ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской».

9. Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской»;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

10. Прием граждан и представителей организаций осуществляется в рабочие дни по телефону, указанному на официальном сайте ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской», по предварительной записи, во время которой выясняется фамилия, имя, отчество обратившегося, место работы и должность (при необходимости), и содержание поднятого вопроса.

11. О дате и времени личного приема гражданину или представителю организации сообщается в устной форме по телефону либо по адресу электронной почты (при наличии).

12. Дата и время личного приема гражданина или представителя организации могут быть изменены, о чем они заблаговременно уведомляются сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан и представителей организаций.

13. Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а представителя организации – при предъявлении доверенности на право представления интересов организации. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

14. Учет посещений граждан и представителей организаций ведется в Журнале учета личного приема граждан и представителей организаций в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской» сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан и представителей организаций, согласно Приложению №1 к настоящему Порядку.

III. Проведение личного приема

15. Во время личного приема гражданин и (или) представитель организации делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов.

16. Личный прием граждан и представителей организации протоколируется назначенным директором должностным лицом. Протокол подписывается присутствующими лицами и хранится вместе с Журналом учета личного приема граждан и представителей организаций в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской».

17. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина и представителя организации может

быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина и представителя организации вопросов.

18. По решению директора, его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской».

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

20. Если в ходе личного приема выясняется, что решения поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

21. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении, если уже ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

Приложение 1
к Правилам проведения личного приема граждан
и представителей организаций
в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской»

**Журнал учета личного приема граждан и представителей организаций
в ГБПОУ г Москвы «КМТИ им. Г.П. Вишневской»**

№	Дата приема	Время приема	ФИО заявителя	ФИО и должность лица, проводящего прием/присутствующие	Суть вопроса	Решение	Примечание
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							