Министерство образования и науки Архангельской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский техникум строительства и экономики»
(ГБПОУ АО «Архангельский техникум строительства и экономики»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ АО «АТСЭ»
_____А.Г.Филиппов
2016 г.

ПОРЯДОК
организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Архангельский техникум строительства и экономики»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ГБПОУ Архангельской области Архангельский техникум строительства и экономики» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц администрацией образовательного учреждения (далее-ОУ), рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение, заявители), принятия по ним решения и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок.

1.3. Личный прием осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений, относящихся к компетенции ОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы,

установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

1.4. Личный прием проводится директором техникума, согласно графику личного приема (прил.№1) по адресу: г.Архангельск, пр. Чумбарова-Лучинского, 26, каб.3

II. Организация личного приема

2.1. Граждане имеют право обращаться в ОУ по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или устной форме.

2.2. Запись граждан на личный прием к директору осуществляет документовед (далее – ответственный за подготовку личного приема):

- ведет запись на личный прием на основании личного устного обращения заявителя или обращения по телефону, которое подлежит регистрации в журнале учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- информирует руководителя о произведенной записи на личный прием;

-ответственный за подготовку личного приема вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для подготовки приема;

- просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей. В этом случае ответственный за подготовку личного приема вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственное образовательное учреждение.

2.3.В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора образовательного учреждения заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. О дате и времени проведения личного приема директором заявителю сообщается ответственным за подготовку личного приема дополнительно, но не позднее, чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

2.5.В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директора, ответственный за подготовку личного приема своевременно предупреждает об этом граждан.

2.6.Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

2.7. Устное обращение гражданина, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в порядке и сроки, определенные Федеральным законом №59-ФЗ и настоящим Порядком.

III. Прием граждан

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

3.2.В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Лица с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4.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 «Ответ на обращение получен в ходе». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а так же в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.6.Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.7.В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.8.По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств, гражданину направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема или в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

IV. Организация контроля исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема

4.1.Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения осуществляет ответственный за организацию личного приема.

4.2.В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема устанавливается срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

Срок рассмотрения обращения заявителю не должен превышать 30 дней со дня личного приема.

4.3.Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.4.Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делается отметка в карточке личного приема.

V. Анализ и обобщение обращений граждан

5.1.Ежегодно по итогам за прошедший год ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

Разработчик
Документовед Кузн С.Д.Кузнецова

СОГЛАСОВАНО
Советом техникума
Протокол №79 от 29.09.2016

Секретарь Совета техникума С.Д.Кузнецова

Приложение №1

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ АО
«Архангельский техникум
строительства и экономики»
_____А.Г.Филиппов
_____2016 год

ГРАФИК
проведения личного приема граждан
директором ГБПОУ Архангельской области
«Архангельский техникум строительства и экономики»

№ п/п	Должность,фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего прием, номер телефона для записи на прием	День приема	Время приема	Место приема
	Директор Филиппов Александр Геннадьевич	Понедельник	15.00 – 17.00	г.Архангельск, пр.Чумбарова-Лучинского, 26, каб. №3

Приложение №2

Карточка личного приема гражданина

Дата обращения_____20___г. на прием к директору А.Г.Филиппову_____

Дата приема_____20____г. каб. ___№3_____

Ф.И.О. гражданина_____

Адрес места жительства_____

_____

Место работы и должность гражданина_____

_____

Краткое содержание обращения:_____

_____

_____

Результаты приема:_____

_____

_____

(устный ответ или устное разъяснение;

принято письменное обращение; приняты иные решения)

Подпись гражданина _____/_____/

Подпись директора _____/_____/

Приложение №3

ЖУРНАЛ
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в

_____

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактный телефон			
1	2	3	4	5	6	7