

УТВЕРЖДЕН  
приказом Государственного бюджетного  
профессионального образовательного  
учреждения города Москвы «Театральный  
художественно-технический колледж»  
от 23.10.2024 г. № 99-ОД

**Порядок  
организации и проведения личного приема граждан  
в ГБПОУ города Москвы «Театральный художественно-технический  
колледж»**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан разработан с целью установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращений) граждан в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении города Москвы «Театральный художественно-технический колледж» (далее – Колледж).

2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях обеспечения конституционного права граждан на обращения в государственные органы и защиты их законных интересов, а также поддержания непосредственных контактов с гражданами и оперативного решения актуальных вопросов.

3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, относящихся к компетенции Колледжа, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы.

4. Уполномоченными лицами Колледжа, осуществляющими личный прием граждан являются директор, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заместитель директора по учебной работе, заведующие отделениями (1-ый Амбулаторный проезд, д.8, стр.2 и ул. Радио, д.6/4, стр.1). Уполномоченные лица Колледжа, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием. При принятии решений и направления заявителям ответов руководствоваться установленным законодательством Российской Федерации сроком.

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

## II. Организация личного приема

1. Личный прием граждан в Колледже проводят указанные в п. 4 раздела 1 должностные лица, в соответствии с утверждаемым на текущий год графиком проведения личного приема граждан.

2. График приема, информация о должностных лицах, ответственных за организацию личного приема, с указанием контактных телефонов и электронной почты, по которым осуществляется запись на личный прием, доводится до сведения граждан по средствам размещения на информационных стендах и на официальном сайте Колледжа.

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

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной, указываются в обращении фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон и адрес обратившегося;

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Колледжа;

- 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, угроз жизни и здоровью должностного лица.

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.

4. Прием граждан, осуществляется в рабочие дни по телефонам и электронной почте, указанным на официальном сайте Колледжа (без записи). По предварительной записи, во время которой выясняется фамилия, имя, отчество обратившегося, место работы и должность (при необходимости), и содержание поднятого вопроса, осуществляется личный прием граждан должностными лицами по адресам Колледжа.

5. О дате и времени личного приема гражданину и сообщается в устной форме по телефону либо по адресу электронной почты (при наличии). Дата и время личного приема гражданина могут быть изменены, о чем они заблаговременно уведомляются секретарем руководителя, ответственным за организацию личного приема граждан.

6. Учет посещений граждан ведется в Журнале учета личного приема граждан уполномоченным должностным лицом ответственным за организацию личного приема граждан.

7. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

### III. Проведение личного приема

1. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов.

2. Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При отказе гражданина представить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

3. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, или в случае поведения гражданина, не соответствующего нормам морали и нравственности, либо несущего в себе противоправный характер, в том числе оскорбления, на личный прием не допускаются. При необходимости может быть привлечен сотрудник частного охранного предприятия.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

5. По решению директора, и уполномоченных должностных лиц Колледжа к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные работники Колледжа.

6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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.

7. Если в ходе личного приема выясняется, что решения поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Колледжа, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. 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.