УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28 апреля 2020 г. № 71

Волгоград

О Порядке организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Волгоградской области от 02 апреля 2015 г. № 287 "Об утверждении Порядка организации личного приема граждан Губернатором Волгоградской области, вице-губернатором – руководителем аппарата Губернатора Волгоградской области, первыми заместителями, заместителями Губернатора Волгоградской области и руководителями органов исполнительной власти Волгоградской области" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Порядок).

2. Отделу делопроизводства управления организационного и материально-технического обеспечения управления делами Администрации Волгоградской области обеспечить ознакомление руководителей структурных подразделений управления делами Администрации Волгоградской области с Порядком.

3. Признать утратившим силу приказ управления делами Администрации Волгоградской области от 30 января 2018 г. № 42 "О Порядке организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области".

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Управляющий делами В.В.Андроник

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОТДЕЛ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

пр/прием граждан м1

УТВЕРЖДЕН

приказом управления
делами Администрации
Волгоградской области

от 28 апреля 2020 г. № 71

ПОРЯДОК

организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области

1. Настоящий Порядок организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Порядок) определяет правила организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Управление делами).

2. Личный прием граждан в Управлении делами (далее именуется – личный прием) осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в Управлении делами (далее именуется – график личного приема), утверждаемым приказом Управления делами.

Личный прием в Управлении делами проводит управляющий делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – управляющий делами) в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

График личного приема, информация о номере телефона для записи на личный прием, дни и часы, в течение которых производится запись на личный прием, почтовый и электронный адреса, на которые могут направляться обращения граждан с просьбой о записи на личный прием, размещаются на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в сети Интернет, а также на информационном стенде Управления делами.

3. Личный прием управляющим делами проводится как непосредственно в рабочем кабинете, указанном в графике личного приема, так и в специально оборудованном для свободного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения помещении по адресу 400098, Волгоград, просп.им.В.И.Ленина, д.9.

4. Запись граждан на личный прием к управляющему делами осуществляется на основании личного обращения гражданина, с использованием средств телефонной связи и (или) на основании письменного обращения, в том числе поступившего в форме электронного документа, в соответствии с графиком личного приема и осуществляется лицом, ответственным за организацию записи граждан на личный прием (далее именуется – ответственное лицо), в порядке очередности согласно предварительной записи в журнале учета личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

5. На один личный прием к должностному лицу может быть записано не более 10 человек.

6. Запись граждан на личный прием, проводимый управляющим делами, осуществляется ответственным лицом с 1-го числа месяца и прекращается по завершении записи на личный прием количества граждан, указанного в пункте 5 настоящего Порядка, но не позднее чем за три рабочих дня до проведения личного приема. Уведомление о дате проведения личного приема граждан, обратившихся письменно с просьбой о записи на личный прием, осуществляется ответственным лицом.

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

8. В случае отсутствия управляющего делами в назначенный для личного приема день личный прием проводит лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами.

9. При личном приеме управляющим делами гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

10. Ответственное лицо в ходе личного приема заполняет карточки личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку (далее именуется – карточка личного приема), принимает письменные обращения с последующей регистрацией для рассмотрения в установленном порядке.

11. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия дается устный ответ, о чем в карточке личного приема делается запись, которая заверяется подписью гражданина.

В остальных случаях по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ в порядке, установленном Федеральным законом.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в соответствии с требованиями Федерального закона.

12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления делами, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее были даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

14. По поручению управляющего делами руководители отдельных структурных подразделений Управления делами могут участвовать в личном приеме.

При устном консультировании ответственное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

Начальник управления организационного
и материально-технического обеспечения
управления делами Администрации
Волгоградской области В.А.Акопян

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Порядку организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области

ЖУРНАЛ

учета личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области

на _____ 20__ г.
(месяц)

Количество обращений: _____

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество гражданина	Домашний адрес, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Порядку организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области

КАРТОЧКА

личного приема гражданина в управлении делами Администрации Волгоградской области

Дата приема	
Должностное лицо, ведущее личный прием	
Фамилия, имя, отчество гражданина	
Адрес гражданина	
Контактный телефон	
Право на льготы	
Документ, удостоверяющий личность	
Форма обращения (устное, письменное)	
Содержание обращения	
Резолюция должностного лица, проводившего личный прием	
Примечание	