

**ПОРЯДОК**  
**организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан,**  
**в том числе юридических лиц в муниципальном автономном учреждении**  
**«Физкультурно-оздоровительный комплекс «Красная Горка»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-оздоровительный комплекс «Красная Горка» (далее соответственно — Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон 59-ФЗ).

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - личный прием) уполномоченными должностными лицами Учреждения, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Личный прием проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением, оперативного решения вопросов, связанных с работой Учреждения в курируемых сферах деятельности на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

1.4. Личный прием проводится директором Учреждения согласно графику личного приема в Учреждение (Приложение N 1 к настоящему Порядку).

1.5. Личный прием в Учреждение осуществляется по адресу:  
город Бор, мкр. Красногорка, д. 55, 3 этаж, кабинет № \_\_\_\_;

1.6. Информация о месте личных приемов, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, доводится до сведения граждан через информационные стенды, находящихся на спортивных сооружениях и размещается в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) на странице официального сайта Учреждения.

**2. Организация личного приема**

2.1. Заявители могут обращаться в Учреждение по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной форме.

2.2. Личный прием директора Учреждения организует секретарь руководителя Учреждения, который, осуществляет запись на личный прием (далее - ответственный за подготовку личного приема).

Ответственный за подготовку личного приема: ведет запись на личный прием к директору Учреждения, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку (далее - карточка личного приема).

информирует директора Учреждения о произведенной записи на личный прием;

принимает участие в личном приеме, по результатам личного приема вносит дополнительную информацию в карточку личного приема;

при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением.

2.3. Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются руководством Учреждения на

соответствие следующим требованиям:

просьба о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Учреждения;

просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членов их семей. В этом случае руководство Учреждения вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в муниципальное учреждение.

2.4. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, руководством Учреждения разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться - непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Директор Учреждения, в случае необходимости, дает поручения специалистам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

2.6. В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора Учреждения (командировка, временная нетрудоспособность), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора Учреждения в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

2.7. В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора Учреждения, к которому записан на прием заявитель, (командировка, временная нетрудоспособность) с согласия заявителя личный прием переносится на другой день. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.9. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами;

дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;

беременные женщины;

граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

2.10. Иногородние граждане принимаются директором Учреждения в день непосредственного обращения.

### **3. Прием граждан руководством Учреждения**

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

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

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Учреждения, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе:

полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, - в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании структурного подразделения Учреждения, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;

дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

3.4. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или

проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также 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.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, регистрируется в установленном порядке.

3.9. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.10. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае если в своем обращении на личном приеме заявитель выражает несогласие с судебными актами, ему разъясняется порядок их обжалования.

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

3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, обратившихся на личный прием в Учреждение в день личного приема и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.14. 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 и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии);

в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

#### **4. 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 их рассмотрения осуществляет ответственный за подготовку 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 директор устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

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

4.3. В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо, проводившее прием, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение, о чем делается соответствующая отметка в карточке личного приема.

4.4. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем

вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.5. 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 делаются отметки в карточке личного приема.

Приложение №1

**График  
личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц в МАУ ФОК «Кварц»**

<b>Ф.И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Дни недели</b>	<b>Часы</b>	<b>Адрес</b>	<b>Телефон</b>
Пржевальский Георгий Викторович	Директор МАУ «ФОК «Красная Горка»	Среда, пятница	с 13-00 до 15-00	г. Бор, мкр. Красногорка, д. 55	8 (83159) 6-36-01
Смирнова Едена Юрьевна	Заместитель директора по физкультурно- спортивной работе	Вторник, четверг	13-00 до 15-00	г. Бор, мкр. Красногорка, д. 55	8 (83159) 6-39-03

Приложение №2  
Форма карточки личного приема

\_\_\_\_\_ (ФИО, должность лица, ведущего личный прием)

\_\_\_\_\_ (адрес проведения личного приема)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
Дата личного приема

\_\_\_\_\_ (регистрационный номер)

\_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.  
(время личного приема)

**Карточка личного приема граждан**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

\_\_\_\_\_ (данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да/нет. Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения \_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению, поручение:

Срок исполнения: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да/нет.

Зарегистрировано: за № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_ (подпись должностного лица)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_  
(регистрационный номер, дата ответа, дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

Фактический срок исполнения: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.