Утверждено

приказом ГБУ «ЦЭСИ РТ»

от «28» ноября 2014 года № 48

Положение

об организации личного приёма граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан»

1. Общие положения

1.1. Личный приём граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан» (далее – ГБУ «ЦЭСИ РТ») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 № 537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», настоящим Положением.

1.2. Личный приём граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУ «ЦЭСИ РТ», проводится в целях поддержания непосредственных контактов ГБУ «ЦЭСИ РТ» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

1.3. Приём граждан в ГБУ «ЦЭСИ РТ» проводят: директор, заместитель директора, руководители структурных подразделений и иные уполномоченные должностные лица.

Запись граждан на личный приём производится только к директору и его заместителю.

1.4. Информация о порядке личного приёма граждан (место приёма, условия приёма, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте ГБУ «ЦЭСИ РТ».

1.5. Заявления граждан о личном приёме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

просьба заявителя о личном приёме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции ГБУ «ЦЭСИ РТ».

Если заявление гражданина о личном приёме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приёме директором или заместителем директора с обязательным разъяснением причины отказа.

1.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Таким документом может быть документ, позволяющий достоверно установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением и содержащий фамилию, имя, отчество обратившегося и его фотографию.

В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

1.7. Личный приём граждан в ГБУ «ЦЭСИ РТ» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения.

2. Приём граждан директором и его заместителем

2.1. Директор и его заместитель проводят приём граждан в служебных кабинетах.

2.2. По решению директора или его заместителя к участию в проведении ими приёма граждан могут привлекаться иные работники ГБУ «ЦЭСИ РТ».

2.3. Запись граждан на приём к директору или его заместителю осуществляется сотрудниками отдела организации работ ГБУ «ЦЭСИ РТ» (далее - уполномоченные сотрудники).

Запись на приём осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

2.4. Время приёма граждан определяется должностным лицом, осуществляющим приём, с учетом его рабочего плана и доводится до сведения гражданина в письменной форме, по телефону или иными способами.

2.5. Во время записи к директору или его заместителю уполномоченные сотрудники разъясняют гражданину о возможности рассмотрения его обращения в структурном подразделении ГБУ «ЦЭСИ РТ».

2.6. При осуществлении записи на приём к директору или его заместителю уполномоченные лица осуществляют регистрацию заявления гражданина в журнале регистрации приёма граждан по личным вопросам, составляют краткую аннотацию существа вопроса заявителя и вместе с другими сведениями заносят её в карточку личного приёма гражданина (приложение).

2.7. Приём граждан ведётся в порядке очередности. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

2.8. Должностное лицо, осуществляющее приём, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

2.9. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.11. Дальнейшая работа по заявлениям граждан с личного приёма ведётся в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Приём граждан иными должностными лицами

 3.1. Директор при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на личный приём вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приёму граждан должностным лицам (не ниже руководителя структурного подразделения) ГБУ «ЦЭСИ РТ», в компетенцию которых в соответствии с должностными инструкциями входят рассматриваемые вопросы (далее - должностные лица).

3.2. Приём граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения поручения.

4. Работа по обобщению и анализу результатов личного приёма граждан

4.1. Сведения о результатах приёма граждан директором или его заместителем, иными должностными лицами вносятся в карточки личного приёма и передаются для учета, хранения и проведения анализа в отдел организации работ.

4.2. Поручения директора или его заместителя, данные по результатам личного приёма структурным подразделениям ГБУ «ЦЭСИ РТ», в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет отдел организации работ.