



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

ПРИКАЗ

27 мая 2014 г.

№ 13

г. Саранск

**Об организации личного приема граждан в
ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»**

В целях совершенствования организации личного приема граждан в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ», **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации личного приема граждан в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».
2. Утвердить прилагаемый График личного приема граждан директором и заместителями директора ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Лячиной Е.А., начальнику отдела по работе с физическими и юридическими лицами разместить на информационных стендах Учреждения, а также довести до сведения всех заинтересованных работников отдела утвержденные Порядок организации личного приема граждан и График личного приема граждан директором и заместителями директора ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Н.И. Автаева

«УТВЕРЖДЕН»

Приказом Директора

ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»

от «27» мая 2014г. № 13

ПОРЯДОК
организации личного приема граждан
в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан ГАУ Республики Мордовия «МФЦ» (далее – Учреждение), рассмотрения полученных во время личного приема письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, представителей юридических лиц, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

1.3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения работниками Учреждения возложенных на них обязанностей.

1.4. Личный прием в Учреждении проводят Директор Учреждения и его заместители.

1.5. Директор и его заместители осуществляют прием граждан по адресу: Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Большевикская, д. 31.

1.6. Прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в Учреждении.

1.7. По спорным вопросам, а также с жалобами на решения (действия, бездействия) заместителей директора, личный прием граждан осуществляет лично Директор Учреждения.

1.8. График приема граждан публикуется на сайте Учреждения и размещается на информационных стендах Учреждения.

2. Предварительная запись на личный прием

2.1. Предварительная запись на личный прием осуществляется секретарем руководителя.

Запись граждан на личный прием производится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Запись на личный прием осуществляется на основании:

личного обращения к секретарю руководителя;

письменного обращения, направленного по адресу электронной почты: mfcrm@e-mordovia.ru, либо почтовым отправлением в адрес местонахождения Учреждения: 430005, РМ, г. Саранск, ул. Большевистская, д. 31.

2.2. О месте и времени приема, а также о необходимости иметь при себе паспорт, гражданину сообщается в устной форме.

Дата и время приема граждан определяется в соответствии с утвержденным графиком приема и с учетом фактического рабочего плана Директора Учреждения и его заместителей.

2.3. На каждого обратившегося гражданина в журнал предварительной записи на личный прием граждан вносятся следующие сведения: Фамилия, Имя, Отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес места жительства, паспортные данные, контактный телефон, дата и время приема гражданина, краткое содержание обращения.

2.4. Секретарь руководителя, вносит запись в журнал личного приема граждан по мере поступления обращений.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством Российской Федерации, а также беременные женщины и посетители с детьми в возрасте до 3 лет принимаются вне очереди.

Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

3.2. Гражданин сообщает секретарю руководителя фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства, паспортные данные, контактный телефон, краткое содержание обращения.

Секретарь руководителя вносит указанные данные в карточку личного приема граждан (Приложение к настоящему Порядку) и передает её должностному лицу, осуществляющему прием посетителей.

3.3. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

3.4. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность и излагает суть обращения.

3.6. Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, должностные лица, осуществляющие прием граждан, имеют право привлекать к рассмотрению указанных вопросов руководителей и специалистов структурных подразделений Учреждения, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультативную и другую необходимую помощь.

3.7. Обращение гражданина в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения. Обращение гражданина, а также представляемые гражданином материалы не должны содержать нецензурных выражений, а также выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

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

3.9. Результаты приема посетителей заносятся в карточку личного приема.

В карточку личного приема гражданина заносятся соответствующие поручения должностным лицам по обращению гражданина, либо разъяснения, данные в ходе личного приема. Карточка личного приема подписывается лицом, осуществляющим прием.

Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются секретарю руководителя для регистрации, передачи должностным лицам в соответствии с поручениями, занесенными в карточку и для дальнейшего хранения.

Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по дате. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке. Регистрация карточек личного приема может осуществляться в электронной форме.

Приложение
к Порядку организации
личного приема граждан
в ГАУ Республики
Мордовия «МФЦ»,
утвержденному приказом Директора
от «27» мая 2014г. № 13

Карточка
личного приема граждан
" " 20 г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

(паспортные данные)

(контактный телефон)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина
(дано устное разъяснение; принято письменное заявление,
принято иное решение)

(должность лица, осуществляющего
личный прием)

ПОДПИСЬ)

(фамилия и инициалы)

«УТВЕРЖДЕН»
Приказом Директора
ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»
от «14» мая 2014г. № 13

**График личного приема граждан директором и
заместителями директора ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»**

Должность	Ф.И.О.	Дни приема	Часы приема
Директор	Автаева Нина Ивановна	каждый вторник месяца	15 ч.00 мин. – 17 ч. 00 мин.
Заместитель директора по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг	Мулюгина Кристина Владимировна	каждую среду месяца	15 ч.00 мин. – 17 ч. 00 мин.
Заместитель директора по развитию деятельности	Косова Ольга Викторовна	каждый четверг месяца	15 ч.00 мин. – 17 ч. 00 мин.