

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ГОРОДА МОСКВЫ ПО
ЭКСПЛУАТАЦИИ И РЕМОНТУ ИНЖЕНЕРНЫХ СООРУЖЕНИЙ «ГОРМОСТ»**

I. Общие положения

1. Прием граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы по эксплуатации и ремонту инженерных сооружений «Гормост» (далее ГБУ «Гормост») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

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

3. Прием граждан в ГБУ «Гормост» проводят: руководитель, заместители руководителя и уполномоченные должностные лица.

4. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения ГБУ «Гормост».

II. Организация приема граждан

5. Личный прием граждан в ГБУ «Гормост» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте ГБУ «Гормост» в сети Интернет.

6. Запись граждан на прием к руководителю, его заместителям и уполномоченным лицам осуществляется службой по связям с общественностью.

Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции ГБУ «Гормост»;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме руководителем, заместителями руководителя и уполномоченными лицами с обязательным разъяснением причины отказа.

7. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин будет дополнительно уведомлен о дате его приема руководителем.

8. При осуществлении записи на прием к руководителю, заместителям руководителя и уполномоченным лицам служба по связям с общественностью осуществляет регистрацию

устного обращения гражданина в Журнале учета граждан, обратившихся в ГБУ «Гормост» (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 1 к настоящему Положению.

9. Сведения о произведенной записи на личный прием служба по связям с общественностью направляет руководителю, заместителям руководителя и уполномоченным лицам в соответствии с распределением полномочий.

10. Руководитель, заместители руководителя и уполномоченные лица в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих управлений ГБУ «Гормост» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

11. Служба по связям с общественностью обобщает и по итогам каждого квартала/года готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в ГБУ «Гормост» по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящему Положению, который представляет руководителю ГБУ «Гормост».

III. Прием граждан руководителем, его заместителями и уполномоченными лицами

12. Руководитель, заместители руководителя и уполномоченные лица проводят прием граждан в служебных кабинетах.

13. По решению руководителя, его заместителей и уполномоченных лиц к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники ГБУ «Гормост».

14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

15. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в службе по связям с общественностью и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу управлениями ГБУ «Гормост» в соответствии с их компетенцией.

17. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема руководителя, заместителями руководителя и уполномоченными лицами заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются в службу по связям с общественностью для последующей регистрации и учета в Журнале.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

18. Руководитель, заместители руководителя и уполномоченные лица при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной службой по связям с общественностью, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) управлений ГБУ «Гормост», в компетенцию которых, в соответствии с должностными инструкциями, входят рассматриваемые вопросы.

19. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, должностные лица заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают в службу по связям с общественностью для регистрации и учета в Журнале.

Руководитель



Ю.А. Иванков

Приложение 1

к Положению об организации
личного приема граждан в ГБУ
«Гормост»

Журнал
учета граждан, обратившихся в ГБУ «Гормост»

№	Дата приема	Ф.И.О. заявителя, телефон	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан за _____ 20__ года
в Государственном бюджетном учреждении города Москвы по эксплуатации и
ремонту инженерных сооружений «Гормост»

№	Наименование показателя	Значение
1	2	
1.	Поступило всего обращений	
	Из них:	
1.1	по форме:	
1.1.1	письменных	
1.1.2	в виде электронного документа	
1.1.3	устных	
1.2	по виду	
1.2.1	заявлений, в т.ч.:	
1.2.1.1	просьбы о содействии в реализации конституционных прав	
1.2.1.2	сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов	
1.2.1.3	сообщения о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц	
1.2.1.4	критика деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц	
1.2.2	предложений в т.ч.:	
1.2.2.1	рекомендации по совершенствованию законов, иных нормативно правовых актов	
1.2.2.2	рекомендации по совершенствованию деятельности государственных органов, органов местного самоуправления	
1.2.2.3	рекомендации по развитию общественных отношений	
1.2.2.4	рекомендации по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности	
1.2.3	жалоб, в т.ч.:	
1.2.3.1	просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов	
1.2.3.2	жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц	
1.2.4	не обращений, в т.ч.:	
1.2.4.1	оценка деятельности	
1.2.4.2	поздравление	
1.2.4.3	приглашение	
1.2.4.4	соболезнование	
1.2.4.5	текст, не имеющий смысла	
1.2.4.6	материалы на ознакомление	
1.2.4.7	просьба, не основанная на законе	
1.2.5	запросов информации	
1.3	по источнику поступления:	
1.3.1	заявитель лично (при обращении непосредственно в приемную структурного подразделения, почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную)	
1.3.2	правоохранительные органы, в т.ч.:	
1.3.3	суд	
1.3.4	прокуратура	
1.3.5	органы обеспечения безопасности	
1.3.6	органы юстиции	
1.3.7	уполномоченные по правам (человека, ребенка и др.)	
1.3.8	иные источники	

1.4	по категории заявителя:	
1.4.1	аграрий	
1.4.2	рабочий	
1.4.3	служащий	
1.4.4	государственный, муниципальный служащий	
1.4.5	предприниматель	
1.4.6	работник образования	
1.4.7	работник здравоохранения	
1.4.8	работник культуры, спорта	
1.4.9	учащийся, студент	
1.4.10	военнослужащий, офицер запаса	
1.4.11	организация	
1.4.12	коллективное	
1.4.13	домохозяйка	
1.4.14	руководитель	
1.4.15	безработный	
1.4.16	БОМЖ	
1.4.17	пенсионер	
1.4.18	беженец-переселенец	
1.4.19	пострадавший от репрессий	
1.4.20	пострадавший от радиации	
1.4.21	труженик тыла	
1.4.22	семьи погибших	
1.4.23	участник СВО	
1.4.24	инвалиды СВО	
1.4.25	ветеран труда	
1.4.26	ветеран боевых действий	
1.4.27	инвалид по общему заболеванию	
1.4.28	инвалид с детства	
1.4.29	инвалид труда	
1.4.30	инвалид ВС, СВО	
1.4.31	семья, имеющая детей-инвалидов	
1.4.32	неполная семья	
1.4.33	многодетная семья	
1.4.34	семья, имеющая близнецов	
1.4.35	опекуны (попечители), приемные родители	
1.4.36	дети-сироты	
1.4.37	малоимущие	
1.4.38	с признаками психического заболевания	
1.4.39	осужденный	
1.4.40	без адреса и фамилии	
1.4.41	категория не установлена	
1.4.42	другие категории	
2.	результаты рассмотрения:	
2.1	поддержано	
2.2	поддержано, в т.ч. меры приняты	
2.3	разъяснено	
2.4	не поддержано	
2.5	направлено по компетенции	
2.6	оставлено без ответа	
2.7	дан ответ не по существу	
2.8	находится на рассмотрении	
3.	По рассмотренным обращениям:	
3.1	поставлено на контроль	
3.2	поступило повторных обращений	
3.3	поступило неоднократных обращений	
3.4	поступило благодарностей	
3.5	рассмотрено с выездом на место	

3.6	рассмотрено с привлечением лиц иных органов (коллегиально)	
3.7	рассмотрено с участием авторов обращения	
3.8	рассмотрено с нарушением срока	
3.9	количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	
3.10	количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	
3.11	привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	
3.12	количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение	
3.13	выявлено вопросов повышенной активности населения (с указанием кода вопроса)	
3.13	принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения	
4.	Проведено личных приемов граждан:	
4.1	Руководителем органа	
4.2	Заместителем(ями) руководителя органа	
5.	Принято граждан на личных приемах	
6.	Проведено тематических приемов	
7.	Мероприятия по совершенствованию работы:	
7.1	проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан	
7.2	размещено материалов в СМИ (на сайтах, в газетах)	
7.3	количество методических материалов, сборников, брошюр, буклетов	
7.4	применение новых форм коммуникаций («горячие линии», «онлайн-конференции», «прямые линии» с руководителями)	
7.5	количество проведенных выездных приемов	
7.6	количество проведенных встреч с населением	
8.	Количество обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений	
9.	Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, и о результатах их рассмотрения	