

Порядок
проведения личного приема граждан руководством Государственного
автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Личный прием граждан проводится директором Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — ГАУ ЗО «МФЦ», Учреждение) либо уполномоченным им работником Учреждения по предварительной записи.

2. Прием граждан осуществляется в дни и часы, установленные графиком (Приложение 4), по адресу: г. Мелитополь, ул. Кирова, д. 65.

3. График приема граждан утверждается приказом ГАУ ЗО «МФЦ» и доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах центров и офисов «Мои Документы» и на официальном сайте ГАУ ЗО «МФЦ».

4. Запись на личный прием граждан осуществляется на основании письменных заявлений граждан, которые могут быть направлены: на адрес электронной почты: mfc-melitopol@yandex.ru либо на юридический адрес: г. Мелитополь, ул. Фрунзе, д. 19, либо нарочно предоставлено в отдел делопроизводства и контроля Учреждения (г. Мелитополь, ул. Кирова, д. 65), либо путем обращения в контакт-центр Учреждения по следующему номеру: +7 990 133 33 33.

5. Форма заявления на осуществление личного приема приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

6. Срок рассмотрения заявления и уведомление гражданина о дате и времени приема, а также подготовка всех необходимых материалов для проведения личного приема не должен превышать 2 рабочих дней с даты поступления заявления в ГАУ ЗО «МФЦ».

7. Интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции ГАУ ЗО «МФЦ», заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими суть обращения, представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц.

8. Анонимные заявления о личном приеме, т.е. не содержащие фамилию, имя, отчество, а также заявления не содержащие контактные

данные (номер телефона или адрес электронной почты), к рассмотрению не принимаются.

9. Заявления граждан о личном приеме, переданные в отдел делопроизводства и контроля либо контакт-центра ГАУ ЗО «МФЦ», фиксируются в журнале записи личного приема (Приложение 3).

10. Запись граждан на личный прием к руководству ГАУ ЗО «МФЦ» осуществляется работником отдела делопроизводства и контроля.

11. В случае принятия решения о проведении приема граждан, уведомление о дате и времени проведения приема, подготовленное работником отдела делопроизводства и контроля, доводится гражданину на адрес электронной почты либо по номеру телефона (путем оформления телефонограммы), указанному в заявлении, с соблюдением срока, указанного в п. 6 настоящего порядка.

12. Не позднее чем за 2 рабочих дня до установленной графиком даты приема граждан, запись на прием на ближайшую дату прекращается. Поступившие в ГАУ ЗО «МФЦ» менее чем за два рабочих дня до даты установленной графиком приема заявления, принимаются в работу для организации следующего приема.

13. Граждане, записанные на прием, повторно уведомляются об этом работником отдела делопроизводства и контроля посредством телефонной или электронной связи не позднее 2-х рабочих дней до начала приема.

14. Работник отдела делопроизводства и контроля за два рабочих дня до даты проведения личного приема представляет директору либо уполномоченному им лицу список граждан, записавшихся на прием с приложением всех материалов, собранных в рамках организации приема.

15. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

16. Гражданин, приглашенный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Гражданин, не предоставивший документ удостоверяющий личность, на личный прием к директору ГАУ ЗО «МФЦ» не допускается.

17. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на прием не допускаются.

18. В процессе проведения личного приема работником отдела делопроизводства и контроля оформляется карточка личного приема (Приложение 2).

19. 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 гражданина. Гражданин ставит свою подпись, подтверждая, что его вопрос решен.

20. В случае, если в ходе проведения личного приема возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во

время приема, то в карточке личного приема ставится отметка о необходимости направления письменного ответа.

В этом случае ответ гражданину должен быть направлен в соответствии с требованиями и сроками Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе не позднее 30 календарных дней с даты проведения личного приема.

21. Повторно гражданин может записаться на личный прием, не ранее получения ответа на предыдущее обращение.

22. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия, рассмотрение его обращения переносится на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

23. Результаты организации личного приема фиксируются работником отдела делопроизводства и контроля в журнале записи личного приема (приложение 3).

**Заявление
на осуществление личного приема руководством ГАУ ЗО «МФЦ»**

Фамилия* _____

Имя* _____

Отчество* _____

Телефон*: _____

Адрес электронной почты (в случае наличия)*: _____

Указать льготную категорию (в случае наличия): _____

Содержание вопроса: _____

* - обязательные для заполнения поля (в случае отсутствия в заявлении полных ФИО и телефона (либо электронного адреса) — заявление не рассматривается)

Настоящим, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие на обработку моих персональных данных, предоставляемых в связи с подачей мной заявления на организацию личного приема.

«_____» _____ 202__ г.

подпись

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
руководством ГАУ ЗО «МФЦ»**

дата приема: «__» _____ 202__ г.
время приема: ____ час. ____ мин

Ф.И.О.

должностное лицо, проводившее личный прием

Данные гражданина:

Фамилия

Имя

Отчество

Адрес:

Телефон:

Письменное заявление на организацию личного приема от «__» _____ 202__ г.,
зарегистрировано в ГАУ ЗО «МФЦ» «__» _____ 202__ г. № _____

Содержание вопроса: _____

График приема граждан руководством ГАУ ЗО «МФЦ»

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дни и часы приёма	Адрес
1	Володина Евгения Александровна	И.о. директора ГАУ ЗО «МФЦ»	Два раза в месяц (первая и третья неделя месяца) Четверг с 11:00 до 12:00	г. Мелитополь, ул. Кирова, д. 65