**Порядок приема граждан по личным вопросам**

1. Личный прием граждан проводиться должностными лицами ФКУ ДПО МУЦ ГУФСИН России по Свердловской области (далее – МУЦ) согласно графику приема, который утверждается приказом.

2. Прием граждан ведется в кабинете начальника или его заместителей.
Все помещения оснащены телефоном, компьютерной и копировальной техникой.

3.Граждане могут позвонить и предварительно записаться на прием, через канцелярию МУЦ.

4. Гражданином представляетсядокумент, удостоверяющий его личность.

5. В журнале посещений МУЦ, заносятся данные о всех посетителях (ФИО, адрес, номер удостоверения или паспорта)и передается должностному лицу, который проводит прием.

6. По поставленным в обращениях (устных и письменных) вопросам, собирается необходимый материал (справки). На приеме могут присутствовать сотрудники циклов, отделов и служб, для решения поставленных вопросов.

7.Срок ожидания гражданина не должен превышать 1 часа.

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 ему устно, о чем дается запись в журнале МУЦ. В остальных случаях, дается письменный ответ, в установленные сроки.

9. По вопросам не входящих в компетенцию учреждения МУЦ, гражданину дается разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Сроки рассмотрения**

1.Обращение рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации.

2. Срок может быть продлен не более чем еще на 30 дней.

3.Обращения не требующие дополнительных затрат (сбор справок, материалов, запросы в другие органы и т.д.) рассматриваются в течении 15 дней.

4. Указанные вопросы в обращении, не входящие в компетенцию учреждения МУЦ, перенаправляются в другие органы в течении 7-ми дней.

**Обращения не рассматриваются, если:**

1. В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, почтовый адрес, или указанные гражданином сведения недействительные о себе и об адресе для ответа.

2. Текст не поддается прочтению, ответ направляется в течении 7-ми дней,
со дня регистрации, если фамилия и адрес поддаются прочтению.

3. В обращении содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотреблением правом.

4. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну.

5. В обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не проводится новые доводы и обстоятельства, руководство учреждения МУЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки,
о данном решении уведомляется гражданин.

6. Указанные вопросы в обращении, не входящие в компетенцию учреждения МУЦ, переадресуют в другие органы (учреждения) в течении 7-ми дней,
с уведомлением заявителя.

**Прием и первичная обработка обращений.**

1. Перед вскрытием конверта проверяется правильность их адресования. Ошибочно доставленные в учреждения МУЦ конверты, с письменными обращениям не вскрываются, возвращаются на почту.

2. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем вложений, в случае отсутствия каких-либо документов составляется акт в 2-х экз., подписывается двумя работниками служб делопроизводства один экз. направляется адресату – 2-й экз. приобщается к поступившему обращению.

3. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа приостанавливается до выявления обстоятельств.

4. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего времени их разрешения, затем уничтожаются.

**Регистрация**

1. Поступившие в учреждения МУЦ обращения регистрируется в службе делопроизводства (канцелярии) в течение 3-х дней с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующей праздничному или выходному дню, регистрация может производиться в день, следующий за праздничным (выходным) днем.

2. Обращение регистрируется в программе системы электронного документооборота СЭД, присваивается регистрационный номер.

3. Зарегистрированное обращение в этот же день направляется на доклад руководителю учреждения МУЦ (лицу, исполняющему обязанности), который принимает решение о порядке их рассмотрения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_