**ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в управлении культуры Витебского областного исполнительного комитета (далее – управление) проводится начальником управления, в соответствии с графиком, утверждаемым председателем Витебского облисполкома.

Личный прием проводится в установленные графиком личного приема дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в общедоступных местах (на информационном стенде управления и на официальном сайте Витебского облисполкома на странице управления в разделе ”[График личного приема граждан  и представителей юридических лиц](https://vitebsk-region.gov.by/uploads/files/prilozhenie-3.docx)”.

При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, ведущего личный прием, такой прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, обеспечивается своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

Организацию личного приема обеспечивает ведущий референт управления.

Личный прием проводится по предварительной записи.

Предварительную запись на личный прием начальником управления, его заместителем осуществляет ведущий референт управления при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Об изменении по объективным причинам согласованных при предварительной записи по телефону назначенных дня и (или) времени приема гражданин должен быть своевременно уведомлен.

В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи ведущим референтом управления выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о порядке рассмотрения обращений. Заявители могут получить предварительную консультацию у должностного лица, в сфере компетенции которого находится предмет обращения.

При осуществлении личного приема для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов к их рассмотрению могут привлекаться сотрудники управления.

Личный прием проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

В ходе личного приема могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции управления;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

когда заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов заносится в Журнал учета личного приема граждан.

Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции учреждения, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. На таких обращениях должна присутствовать пометка ”Подано устно“ либо ”С личного приема“.

Ход рассмотрения обращений заявителей, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление устных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), отметка об исполнении и направлении обращения в дело должны быть точно и своевременно отражены в журнале учета личного приема граждан.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

**Личный прием** граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится начальником управления культуры **Подгурским Петром Николаевичем,** (каб.110; рабочий тел. 8 0212 48 22 06) по графику, утвержденному председателем облисполкома, в случае отсутствия - заместителем начальника управления культуры – начальником отдела работы организаций сферы культуры **Агеевым Олегом Алексеевичем** (каб.111; рабочий тел. 8 0212 48-22-10).

**Предварительная запись**на прием к руководству управления культуры осуществляется в рабочие дни в рабочее время по телефону 8 0212 48 22 07 или в приемной управления культуры каб.112.

**Выездной личный прием** граждан, представителей юридических лиц и **”прямую телефонную линию“** по вопросам сферы культуры проводится не реже одного раза в квартал, начальником управления, согласно графику, утвержденному председателем Витебского облисполкома.

Предварительная запись на выездной личный прием осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу (с 8.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00) по номеру телефона: 8 0212 48 22 07.

Информацию о времени и месте проведения личного приема, номере телефона ”прямой телефонной линии“, а также сведения о предварительной записи на личный на прием, предварительно размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте райисполкома, где будет проводится выездной личный прием.