

УТВЕРЖДЁН
приказом ГБУ АО «Рембуевский
детский дом» от 21 августа 2017 г. № 45

ПОРЯДОК
организации и проведения личного приема граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в ГБУ АО
«Рембуевский детский дом»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБУ АО «Рембуевский детский дом» (далее соответственно – Порядок, учреждение) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон 59-ФЗ), законом Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - личный прием) уполномоченными должностными лицами учреждения, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Личный прием проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением, оперативного решения вопросов, связанных с работой учреждения на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

1.4. Личный прием проводится руководством учреждения: директором учреждения (далее - директор), его заместителями (в соответствии с распределением полномочий) согласно графику личного приема в учреждении (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.5. Личный прием в учреждении осуществляется по адресу: Архангельская область, Холмогорский район, дер. Рембуево

1.6. Информация о месте личных приемов, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан

через информационный стенд, находящийся по адресу: Архангельская область, Холмогорский район, деревня Рембуево, у кабинета директора и размещается в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) на странице официального сайта учреждения.

2. Организация личного приема

2.1. Заявители могут обращаться в учреждение по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной форме.

2.2. Личный прием организует документовед, который, осуществляет запись на личный прием (далее - ответственный за подготовку личного приема):

ведет запись па личный прием к директору и его заместителям, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку (далее - карточка личного приема), а также внесение информации в Журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в учреждение, по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку;

информирует директора (заместителей директора) о произведенной записи на личный прием;

принимает участие в личном приеме, по результатам личного приема вносит дополнительную информацию в карточку личного приема;

при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением;

участвует в формировании проекта графика личного приема директора.

2.3. Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются ответственным за подготовку личного приема на соответствие следующим требованиям:

просьба о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции учреждения;

просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц учреждения, а также членов их семей. В этом случае ответственный за подготовку личного приема вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в

государственные органы.

2.4. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию учреждения, ответственным за подготовку личного приема ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться - непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.6. Директор и его заместители, в случае необходимости, дают ответственному за подготовку личного приема поручения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

2.7. Директор и его заместители ведут личный прием с участием ответственного за подготовку личного приема.

2.8. В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора (командировка, временная нетрудоспособность), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

2.9. В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора, к которому записан на прием заявитель, (командировка, временная нетрудоспособность) с согласия заявителя личный прием переносится на другой день. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.10. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий; инвалиды I и II групп с сопровождающими;
- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа; беременные женщины;
- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

3. Прием граждан директором учреждения и его заместителями

3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись на карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения учреждения, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:

- полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения,
- в ходе приема устно уведомляет заявителя, кому будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;
- дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;
- отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

3.4. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается ответственному за подготовку личного приема для последующей регистрации и учета в установленном порядке.

3.9. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.10. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае если в своем обращении на личном приеме заявитель выражает несогласие с судебными актами, ему разъясняется порядок их обжалования.

3.12. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.13. В журнал личных приемов вносятся данные собственно о заявителе, обратившемся к уполномоченному на проведение личного приема должностному лицу, краткое содержание его устного обращения, сведения о должностном лице, ведущем личный прием, о дате и времени личного приема; в журнале учета обращений регистрируются все поступающие в учреждение обращения, в том числе карточки личных приемов (как устные обращения) и обращения в письменной форме, принятые в ходе (по результатам) личного приема (при наличии).

3.14. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств гражданину направляется ответ:

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии);

- в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

4. Организация контроля исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема

4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет ответственный за подготовку личного приема.

4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема директор или его заместитель, принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня личного приема.

4.3. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все

поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.4. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБУ АО «Рембуевский детский дом»

Должностное лицо	Место проведения	День недели каждого месяца, время
Директор	Архангельская область, Холмогорский район, д. Рембуево, детский дом т. + 7 921 291 10 15	четверг с 15-00 до 17-00
Заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Архангельская область, Холмогорский район, д. Рембуево, детский дом т. + 7 953 934 14 41	понедельник с 15-00 до 17-00
Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Архангельская область, Холмогорский район, д. Рембуево, детский дом т. + 7 953 934 15 51	среда с 15-00 до 17-00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Форма карточки личного приема

_____	_____
(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)	(адрес проведения личного приема)
« ____ » _____ 20 ____ года	_____
(дата личного приема)	(регистрационный номер)
____ час. ____ мин.	
(время личного приема)	

КАРТОЧКА

личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение: _____

Срок исполнения «___» _____ 20__ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от «___» _____ 20__ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

(подпись должностного лица)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения «___» _____ 20__ года

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**ЖУРНАЛ**
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

№ п / п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностног о лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактны й телефон			
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**ЖУРНАЛ**
учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

Регистрационн ый номер, дата	Краткое содержание (по количеству вопросов)	Поручен ие	Ответственн ые исполнители	Плановая дата исполнен ия	Регистрационн ый номер, дата ответного письма	Дата направлен ия ответа
1	2	3	4	5	6	7