

Приложение
к приказу от 24.01. 2017 № 239

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан в СПб ГКУ «ГМЦ»**

I. Общие положения

1.1. Прием граждан в СПб ГКУ «ГМЦ» (далее – Учреждение) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Санкт-Петербурга, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан в Учреждении проводится в целях качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее – обращения).

1.3. Прием граждан в Учреждении проводят:

при первоначальном обращении – заместители директора и иные уполномоченные должностные лица;

при обращении по наиболее значимым и сложным вопросам – директор Учреждения.

1.4. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенными к сфере деятельности Учреждения.

1.6. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям Учреждения.

1.7. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.

При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

II. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также по месту нахождения Учреждения.

2.2. Заявления граждан о приеме рассматриваются канцелярией

Учреждения на соответствие следующим требованиям:

просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Учреждения;

обращение гражданина (как устное, так и письменное и в форме электронного документа) в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

2.3. Первичный прием граждан, обратившихся непосредственно в Учреждение с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на личный прием к директору (заместителю директора), ведется работником канцелярии Учреждения.

Первичный прием граждан ведется по адресу: Санкт-Петербург, ул. Киевская, д. 28, лит. А, в рабочие дни с 10 до 17 часов (по пятницам и предпраздничным дням до 16 часов), в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

2.4. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

2.5. Если поставленные посетителем вопросы не входят в сферу деятельности Учреждения, работник канцелярии разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы и организации.

2.6. При соблюдении требований, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, работник канцелярии дает устную консультацию обратившемуся гражданину, при необходимости используя установленные программные продукты и справочные правовые системы.

2.7. В случаях, когда поставленные гражданином вопросы не могут быть решены работником канцелярии, дальнейшая работа с заявителем проводится с привлечением работника структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

2.8. Если гражданин не удовлетворен данными ему разъяснениями, работник канцелярии обязан рекомендовать заявителю:

подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения (при необходимости работник канцелярии оказывает помощь в оформлении обращения);

либо записаться на личный прием к заместителю директора (в этом случае предварительная запись производится непосредственно в ходе приема).

2.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, регистрируются в канцелярии в общем порядке. По просьбе гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения с указанием даты и входящего регистрационного номера.

Дальнейшая работа с письменным обращением ведется в порядке, установленном соответствующим разделом инструкции по делопроизводству

в Учреждении.

2.10. Предварительная запись на прием к заместителю директора ведется в соответствии с распределением обязанностей между заместителями директора и предметом обращения.

2.11. При осуществлении предварительной записи на прием содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в карточку личного приема гражданина (приложение к настоящему Положению).

2.12. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно направляются соответствующему заместителю директора для определения даты проведения личного приема.

2.13. При определении даты приема заместители директора в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема. При значимости и/или сложности обращения заместитель директора может ходатайствовать перед директором Учреждения о проведении личного приема непосредственно директором.

2.14. Лицо, осуществляющее прием, определяет дату, время и место личного приема и в течение 3 рабочих дней с момента регистрации устного обращения информирует об этом канцелярию, работнику которой доводит данную информацию до сведения граждан по контактным каналам связи в течение 1 рабочего дня с момента ее получения.

Дата личного приема не может быть назначена позднее, чем через 10 рабочих дней с момента регистрации устного обращения.

III. Прием граждан директором и его заместителями

3.1. Директор и заместители директора проводят прием граждан в служебных кабинетах.

3.2. Заказ пропуска гражданину на дату приема и сопровождение гражданина в здании Учреждения обеспечивает канцелярия.

3.3. По решению директора, его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации в канцелярии и последующему направлению для рассмотрения по существу структурными подразделениями Учреждения в соответствии с их компетенцией.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

4.1. Директор вправе делегировать полномочия по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) структурных подразделений Учреждения, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Информация о дате, времени и месте приема должностными лицами структурных подразделений Учреждения определяется и доводится до гражданина в соответствии с п. 2.14 настоящего Положения.

4.3. Прием граждан должностными лицами структурных подразделений Учреждения проводится в порядке, установленном разделом III настоящего Положения.

V. Работа по обобщению и анализу результатов личного приема граждан

5.1. Сведения о результатах приема граждан вносятся в карточки личного приема.

5.2. Канцелярия систематически анализирует обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, и результаты их рассмотрения.

Приложение к Положению об организации
личного приема граждан
в СПб ГКУ «ГМЦ»

Лицевая сторона

Дата приема: _____. _____. 20__.

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____

Адрес места жительства:

Документ, удостоверяющий личность:

(серия, номер, место и дата получения)

Содержание обращения:

Дополнительные материалы на ____ листах.

Лицо, проводившее прием

(должность, Ф.И.О.)

Оборотная сторона

Принятое решение по обращению:

Принято письменное обращение, регистрационный № _____.

Письменное обращение перенаправлено: _____

_____ . 20__.

Примечание
