	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	2020 стр.3 из 9


Приложение №2
УТВЕРЖДЕНО приказом
ГАУ «КЦСОН «Забота»
Белоярского района»
От 30.12.2020г. № 223 ад

ПОРЯДОК
организации и проведения
приема граждан по личным вопросам
в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»

П - 2020


Дата введения « 11 » января 2021г.

п.г.т.Белоярский

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	<p>2020</p> <p>стр.2 из 9</p>


Предисловие

1. Разработчики: заместитель директора Резниченко Т.В., специалист по кадрам Боярских Л.М.
2. Введено в действие « 11 » января 2021 г. Приказ от 30.12.2020г. № 223 ад

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	<p>2020</p> <p>стр.3 из 9</p>

Содержание

1. Назначение Порядка	4
2. Нормативные документы	4
3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке	4
4. Порядок записи на прием	4
5. Организация приема граждан	6
6. Осуществление приема граждан	6
Приложение 2.1. ЖУРНАЛ УЧЕТА приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района"	8
Приложение 2.2. КАРТОЧКА личного приема граждан в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	9

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	<p>2020</p> <p>стр.4 из 9</p>

1. Назначение Порядка

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка являются организация и проведение приема граждан по личным вопросам директором ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района» (далее Учреждение).

2. Нормативные документы

- 2.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

3.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение)
- устное обращение гражданина на личном приеме руководителя, которое может сопровождаться предоставлением обращения в письменной форме, а так же предоставлением иных документов;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и работников учреждения по оказанию социальных услуг;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения по оказания социальных услуг.

4. Порядок записи на прием

4.1. Запись на личный прием осуществляет секретарь-машинистка.



государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
«Забота» Белоярского района»

**Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам
в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»**

П- 2020

стр.5 из 9

4.2. Запись на прием может проводиться:

4.2.1. при личной явке заявителя;

4.2.2. по телефону;

4.2.3. по электронной почте организации soc050@egov66.ru (в этом случае секретарь-машинистка направляет заявителю ответное электронное сообщение о записи на прием с указанием даты и времени приема).

При проведении записи граждан на прием к руководителю Учреждения у гражданина уточняются мотивы обращения и суть вопроса, а также его фамилия, имя и отчество, место жительства и контактный телефон. Не рассматриваются устные обращения, передаваемые через представителя гражданина, чьи полномочия не могут быть удостоверены в установленном законом порядке.

Заявление гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:


- 1) не должно являться анонимным;
- 2) вопрос (вопросы) обращения должен быть изложен по существу;
- 3) интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции организации;
- 4) предоставляемые материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует данным требованиям, такое заявление не принимается, в предварительной записи на прием отказывается с разъяснением причины отказа. Отказ в предварительной записи на личный прием по иным основаниям не допускается.

При записи гражданин должен быть предупрежден о предоставлении на личный прием необходимых материалов и документов, обосновывающих или поясняющих суть устного обращения.

Во время предварительной записи должна устанавливаться кратность устного обращения гражданина. При подтверждении повторного обращения все имеющиеся материалы по уже рассмотренному обращению передаются должностному лицу, ведущему личный прием. Секретарь-машинистка, обеспечивающая организацию личного приема, регистрирует обращение гражданина в журнале приема граждан по личным вопросам (Приложение № 2.1.), распечатывает карточку личного приема гражданина (Приложение № 2.2.).

Журнал приёма граждан по личным вопросам должен иметь на обложке надпись «Журнал личного приёма руководителя ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»; иметь пронумерованные, прошнурованные

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	<p>2020</p> <p>стр.6 из 9</p>

страницы, заверен печатью и подписью руководителя учреждения; хранится в отделе делопроизводства.

5. Организация приема граждан

5.1. Ответственность за организацию личного приема несет руководитель учреждения.

5.2. Прием граждан организуется по рабочим дням в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком, как правило, в кабинете руководителя, с соблюдением мер безопасности.

5.3. График приема граждан размещается на сайте учреждения.

5.4. В день личного приема граждан секретарь-машинистка предоставляет руководителю список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

6. Осуществление приема граждан

6.1. Прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, беременные женщины принимаются вне очереди.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и гражданство (паспорт гражданина Российской Федерации - у гражданина Российской Федерации; документы, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина, - у иностранного гражданина; документы, удостоверяющие личность, — у лица без гражданства), или документы, их заменяющие.


6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

6.4. В ходе личного приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно, о чем делается запись в карточке.

6.5. На приеме гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке для письменных обращений.

6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.


6.7. Гражданину может быть отказано в рассмотрении его устного обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П-	<div>2020</div> <div>стр.7 из 9</div>

6.8. При возникновении на личном приеме новых вопросов, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, заявителю может быть предложено письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы), что подлежит регистрации или удостоверению должностного лица, ведущего прием, собственноручной подписью в карточке личного приема гражданина. При этом на первом листе такого обращения делается запись «ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ».

6.9. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, где он получит ответ; либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.10. Резолюция (поручение) руководителя по устному обращению вносится в карточку личного приема гражданина и принимается решение о постановке на контроль исполнения поручения. Работник отдела делопроизводства направляет поручение ответственному исполнителю. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись руководителю, проводившему прием, который списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дает дополнительные поручения. Карточки рассмотренных устных обращений вкладываются в дело с материалами рассмотрения устных обращений.

	государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района» Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	
	П- 2020	стр.8 из 9

ЖУРНАЛ УЧЕТА
приема граждан по личным вопросам
в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес факт.прожив., конт.телефон	Вид обращения	Тематика обращения (краткое содержание вопроса)	Должность, Ф.И.О. уполномоченного на рассмотрение	Результат рассмотрения

«Мп/а» -указать порядковый номер зарегистрированного наличном приёме обращения гражданина;

«Дата обращения» -указать дату обращения в формате 00.00.0000;


«ФИО обратившегося» -указать полностью указать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося;

«Адрес фактического проживания обратившегося, контактный тел.» -указать адрес фактического проживания обратившегося с почтовым индексом, контактный телефон; «Вид обращения (жалоба, заявление или предложение)» в соответствии с требованиями закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» указать конкретный вид обращения - жалоба, заявление или предложение;

«Тематика обращения (краткое содержание)» - кратко отразить содержание обращения;

«Должность и ФИО уполномоченного за рассмотрение» - указать должность, фамилию и инициалы лица, которому непосредственно поручается работать с поступившим на личном приёме обращением по существу поставленных в данном обращении вопросов и готовить соответствующий ответ обратившемуся гражданину;

«Результат рассмотрения» - внести соответствующую информацию: ответ дан устно в ходе личного приема; дата и исходящий номер письменного ответа (письменный ответ даётся в сроки установленные законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»),

	<p>государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»</p> <p>Порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»</p>
П- 2020	стр.9 из 9

КАРТОЧКА
личного приема граждан
в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»

Дата приема « ____ » _____ г.
 Ф.И.О. _____
 Год рождения _____
 Адрес проживания _____
 Место работы _____
 Содержание заявления _____

Ф.И.О. и должность проводившего прием _____

Принято письменное заявление, регистрационный № _____ от _____ г.
 Направлено _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, и др.) _____

Примечание:

Должность лица,
проводившего личный прием

подпись

Ф., и., о.