

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации личного приема граждан в ГБУСО «Гайский детский дом-интернат»**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации личного приема граждан в ГБУСО «Гайский детский дом-интернат» (далее Учреждение) устанавливает порядок работы с обращениями (предложения, заявления, жалобы, обращения) граждан в Учреждении.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Гайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» настоящим Положением.

1.3. Прием граждан проводит директор Учреждения, заместители директора, уполномоченные должностные лица.

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

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

1.6. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующее законодательство.

#### 2. Организация личного приема граждан.

2.1. Личный прием граждан в ГБУСО «Гайский детский дом-интернат» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного сообщения, устного личного обращения.

Информация о порядке личного приема граждан размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также на информационных стендах.

2.2. Личный прием граждан, обратившихся непосредственно в Учреждение с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием к должностному лицу, ведется секретарем.

2.3. Личный прием граждан директором или иными уполномоченными лицами ведется в соответствии с графиком личного приема граждан.

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

2.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются лицу ответственному за регистрацию в автоматизированной системе "СМ - обращения граждан" (Lotus Notes).

2.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Информация о дате приема доводится до сведения гражданина не позднее 7 дней до начала приема.

2.8. Если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устно в ходе лично приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.9. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменной обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации у секретаря.

**График приема граждан  
в ГБУСО «Гайский детский дом-интернат»**

<b>ФИО</b>	<b>Занимаемая должность</b>	<b>Время приема</b>
Сударчикова Ольга Владимировна	директор	Понедельник 15.00-17.00
Бикчентаев Вячеслав Михайлович	заместитель директора по медицинской части	Четверг 15.00-17-00
Дубовенко Светлана Евгеньевна	Заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе	Четверг 15.00-17-00