

**СОГЛАСОВАНО**

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПК

  
Н.А. Громова  
« 02 » 20 12 г.  


**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГБУ «Архангельский детский дом № 1»

  
Д.И. Ляпунова  
« 02 » 20 12 г.  


## **ПОЛОЖЕНИЕ**

об организации личного приема граждан  
в ГБУ АО «Архангельский детский дом № 1»

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации личного приема граждан в ГБУ АО «Архангельский детский дом № 1» (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 ГБУ АО «Архангельский детский дом № 1» 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 ГБУ АО «Архангельский детский дом № 1» 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 заносится в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются лицу ответственному за регистрацию в автоматизированной системе ПО VIPNet Client КСЗ.

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. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения и 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.

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 письменном обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации у документоведа.



**СОГЛАСОВАНО**

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПК**

*Громова* Н.А. Громова  
«13» февраля 2018 г.



**УТВЕРЖДЕНО:**

Директор ГБУ «Архангельский детский дом № 1»

*Ляпунова* Д.И. Ляпунова  
«13» февраля 2018 г.

**Изменения в Положение об организации личного приема граждан  
в ГБУ АО «Архангельский детский дом № 1»**

**1. В раздел 2. Организация личного приема граждан следующие изменения:**

2.1. Личный прием граждан в ГБУ АО «Архангельский детский дом № 12» 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 (далее - сеть Интернет) <http://babyarh.ru/obrashcheniya-grazhdan/dokumentatsiya>, а также на информационных стендах в учреждении.

2.8. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения и 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.

2.9. В случае возникновения новых вопросов и обращений, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации в приемной у документоведа.