

## 11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения, заместителями директора по направлениям деятельности и в соответствии с предметом обращения, либо иными уполномоченными лицами.

Личный прием граждан в Учреждении осуществляется на основе заявлений, поступивших в письменной (в том числе в электронном виде) или устной (в том числе по телефону) форме.

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

Прием граждан осуществляется в помещениях Учреждения, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям (далее – приемные).

Личный прием граждан проводится по рабочим дням в соответствии с режимом работы Учреждения.

Личный прием граждан проводится по предварительной записи.

Работники отдела делопроизводства и документооборота осуществляют консультирование граждан о личном приеме, оказывают консультационно-правовую помощь по обращениям граждан.

11.3. Организацию приема граждан обеспечивает отдел делопроизводства и документооборота.

Организация личного приема граждан включает в себя:

оказание консультационной помощи, предоставление справочной информации при первичном обращении гражданина;

составление графика личного приема граждан и обеспечение его соблюдения;

предварительную запись граждан на личный прием к директору Учреждения, заместителям директора, либо иным уполномоченным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

участие в проводимых личных приемах граждан и их документационное обеспечение;

осуществление контроля за выполнением решений, принятых лицом, проводившим личный прием граждан.

11.4. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется работниками отдела делопроизводства и документооборота в целях объективного и всестороннего рассмотрения вопросов, поставленных гражданином, и проработки возможных вариантов их решения.

К рассмотрению принимаются заявления граждан о записи на личный прием, содержащие подробную информацию о причинах, побудивших гражданина лично обратиться к соответствующему должностному лицу, а также о том, куда гражданин обращался за решением вопроса, в том случае, если решение вопроса отнесено законодательством к компетенции Учреждения.

Работники отдела делопроизводства и документооборота вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами (при наличии), подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые

приобщаются к материалам дела, указанному в пункте 11.5, для доклада должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Предварительная запись гражданина на личный прием не производится в случаях, если:

в письменном заявлении о записи на личный прием отсутствует информация, предусмотренная в абзаце втором настоящего пункта;

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию Учреждения (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться);

по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с заявлением о предварительной записи на личный прием.

11.5. Для принятия решения директором Учреждения, заместителями директора, либо иными уполномоченными лицами о проведении личного приема гражданина работники отдела делопроизводства и документооборота, осуществляющие организацию личного приема граждан, незамедлительно формируют дело, в которое включают заявление гражданина о записи на личный прием, переписку по предыдущим обращениям гражданина, хранящуюся в Учреждении; правовые акты; справки организаций, рассматривавших обращение; и иные документы по данному вопросу.

На основании полученных материалов принимается одно из следующих решений:

о проведении личного приема гражданина и назначении даты проведения личного приема;

об отказе в проведении личного приема.

Дата личного приема не может быть назначена позднее, чем через 10 рабочих дней с момента регистрации заявления о личном приеме.

О проведении личного приема работники отдела делопроизводства и документооборота информируют граждан.

В случае принятия решения об отказе в проведении личного приема лицом, рассматривающим заявление о записи на личный прием, дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

11.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

11.7. При личном приеме гражданина возможно видео- и(или) аудиопротоколирование.

При несогласии гражданина с видео- и(или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и(или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

Видео- и(или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

11.8. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

гражданин осуществляет видео- и(или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

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

Решение, принятое на личном приеме гражданина, заносится в карточку личного приема гражданина согласно приложению № 26 к Инструкции, оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям (далее – поручения), подписывается должностным лицом, проводившим личный прием, и после регистрации в отделе делопроизводства и документооборота направляется исполнителю.

В случае отрицательного решения вопроса гражданину в обязательном порядке должны быть даны разъяснения причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.

11.10. Поручения записываются в карточки личного приема граждан и ставятся на контроль.

11.11. Поручения должны исполняться в срок, установленный в поручении. В случае если для исполнения поручения необходимо провести дополнительное изучение и проверку обращения либо истребовать дополнительные материалы, поручение исполняется в срок, не превышающий 30 календарных дней.

11.12. Сроки выполнения поручений могут быть продлены должностным лицом, установившим срок его исполнения.

Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в ЕСЭДД.

11.13. Ответы на обращения, подготовленные в соответствии с поручениями, анализируются работниками отдела делопроизводства и документооборота и направляются должностному лицу, давшему поручение.

В случае если ответ на обращение не отвечает требованиям пункта 9.16 Инструкции, работники отдела делопроизводства и документооборота возвращают исполнителю ответ для доработки.

11.14. Поручение снимается с контроля в случаях, если:

вопрос решен;

исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и должностное лицо, давшее поручение, согласно с доводами исполнителя.

Одновременно со снятием поручения с контроля в ЕСЭДД делается отметка об исполнении.

11.15. В целях информирования должностных лиц о состоянии и характере обращений граждан и представителей организаций работники отдела делопроизводства и документооборота готовят статистические справки о количестве граждан, принятых директором Учреждения, заместителями директора, либо иными уполномоченными лицами, а также о выполнении поручений должностных лиц по рассмотрению обращений (ежемесячные, ежеквартальные, годовые).

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

Фамилия, имя, отчество заявителя	Должностное лицо, ведущее прием
Место жительства, телефон	Результаты рассмотрения
Категория заявителя	
Содержание обращения	

Я, \_\_\_\_\_ выражаю согласие  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

на предоставление мне устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов. Письменного ответа не требуется.

\_\_\_\_\_  
(Дата)

\_\_\_\_\_  
(Подпись заявителя)

\_\_\_\_\_  
(Расшифровка подписи)

Я, \_\_\_\_\_ выражаю согласие  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

на видео- и(или) аудиопотоколирование личного приема.

\_\_\_\_\_  
(Дата)

\_\_\_\_\_  
(Подпись заявителя)

\_\_\_\_\_  
(Расшифровка подписи)