

УТВЕРЖДЕН  
Приказом и.о. директора  
ГБСУСО МО «Яхромский  
детский дом-интернат»  
от 07.08.2017 г. № 82-а

## **РЕГЛАМЕНТ** **организации личного приема граждан** **в ГБСУСО МО «Яхромский детский дом-интернат»**

### Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях определения порядка личного приема граждан в ГБСУСО МО «Яхромский детский дом-интернат для умственно отсталых детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (далее – Учреждение).

2. Регламент разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- распоряжением Министерства социального развития Московской области от 14.11.2006 г. № 19РВ-83 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве социального развития Московской области»;
- приказом Министра социального развития Московской области от 31.07.2017 г. № 19П-325.

3. Прием граждан осуществляет исполняющий обязанности директора Учреждения.

4. Ответственным лицом за организацию и осуществление работы по личному приему граждан руководителем Учреждения является делопроизводитель Учреждения.

### Условия, сроки и время личного приема граждан руководителем Учреждения

5. График личного приема граждан в Учреждении утверждается исполняющим обязанности директора Учреждения. График личного приема размещается на официальном сайте и на информационных стендах Учреждения.

6. Предварительная запись на прием производится по телефонам, указанным в графике личного приема, а также может осуществляться гражданином при личном обращении в Учреждение.

7. Гражданам, обратившимся письменно (в т.ч. по электронной почте) с просьбой о личном приеме, направляются ответы с информацией о порядке работы Учреждения, приемных часах и порядке записи на личный прием.

8. Сотрудник Учреждения, осуществляющий организацию личного приема граждан исполняющим обязанности директора Учреждения, записывает в журнал предварительной записи на личный прием (приложение 1) фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося, адрес места жительства, суть обращения и желаемую дату личного приема.

9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют участники и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

10. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

#### Порядок проведения личного приема граждан руководителем

11. Сотрудник Учреждения, осуществляющий организацию личного приема граждан исполняющим обязанности директора Учреждения, приглашает прибывшего на личный прием гражданина и делает отметку о его прибытии в журнале предварительной записи на личный прием (результат личного приема также заносится в журнал).

12. Сотрудник Учреждения, осуществляющий организацию личного приема граждан исполняющим обязанности директора Учреждения, консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

13. На граждан, записанных на личный прием, оформляется карточка личного приема гражданина (приложение 2).

14. Во время личного приема граждан исполняющий обязанности директора Учреждения вправе (по согласованию с заявителем) направить его на беседу в соответствующий государственных орган либо в орган местного самоуправления.

15. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение. На личном приеме граждан обсуждаются вопросы, обозначенные гражданином при записи на личный прием.

16. По окончании личного приема исполняющий обязанности доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения (где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу). Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным Законом Московской области от 05.10.20016 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

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

18. Исполняющий обязанности директора Учреждения, ведущий личный прием граждан, по результатам рассмотрения обращения принимает решение о постановке его на контроль.

19. По итогам личного приема граждан руководителем его поручения фиксируются в карточке личного приема.

20. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, в затем уничтожаются в установленном порядке.

#### Порядок проведения личного приема граждан в Учреждении

21. Граждане, находящиеся на стационарном обслуживании в Учреждении, могут записаться на личный прием к начальнику территориального структурного подразделения (Дмитровского управления социальной защиты населения), первому заместителю министра и заместителям министра социального развития Московской области, для чего они должны обратиться к сотруднику, осуществляющему организацию личного приема в Учреждении.

22. Сотрудник, осуществляющий организацию личного приема в Учреждении, согласовывает дату и время приема с управлением по работе с документами и обеспечения деятельности Министерства социального развития Московской области, после чего записывает обратившихся в журнал предварительной записи на личный прием.

23. Личный прием граждан, находящихся на стационарном социальном обслуживании в Учреждении, осуществляется должностными лицами Министерства посредством организации видео-конференции между Учреждением и Министерством.

24. Видео-конференция обеспечивается сотрудниками Учреждения и сотрудниками управления информационных ресурсов Министерства с помощью программного обеспечения, разрешенного к использованию Правительством Московской области.

25. Проверка работоспособности линии видео-конференции осуществляется сотрудниками Учреждения и сотрудниками управления

информационных ресурсов Министерства заблаговременно до начала приема.

#### Результат рассмотрения обращений

26. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема граждан является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов.

27. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ на обращение гражданина.