

Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга

Санкт-Петербургское государственное автономное стационарное учреждение
социального обслуживания
«Психоневрологический интернат № 10»
имени В.Г. Горденчука
(УСО ПНИ № 10)

ПРИКАЗ

07 сентября 2023 года

№ 66-09

Санкт-Петербург

**Об утверждении
Положения об организации
личного приема граждан**

В целях соблюдения законных прав получателей социальных услуг, их родственников и представителей на личный прием к должностным лицам Санкт-Петербургского государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания «Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г.Горденчука

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в Санкт-Петербургском государственном автономном стационарном учреждении социального обслуживания «Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г.Горденчука (прилагается).
2. Считать Положение об организации приема граждан в УКСО ПНИ № 10, утвержденное 30.12.2010 г., утратившим силу.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



И.А.Веревкин



УТВЕРЖДЕНО

приказом УСО ПНИ № 10

от 1 июля 2023 № 66-02

**Положение
об организации личного приема граждан в Санкт-Петербургском
государственном автономном стационарном учреждении социального
обслуживания «Психоневрологический интернат № 10»
имени В.Г. Горденчука**

1. Общие положения

1.1. Положение об организации личного приема граждан Санкт-Петербургского государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания «Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г.Горденчука (далее – Учреждение) определяет порядок организации личного приема граждан директором и заместителем директора по медицинской части, рассмотрения полученных во время приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним решений и направления гражданам ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

Директор и заместитель директора по медицинской части являются уполномоченными должностными лицами, имеющими право осуществлять прием граждан по личным вопросам.

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации».

1.3. Личный прием граждан проводится в целях поддержания непосредственных контактов администрации Учреждения с получателями социальных услуг, их родственниками и представителями для оперативного решения возникающих актуальных вопросов на основе качественного рассмотрения обращений.

1.4. Организация личного приема граждан включает в себя решение следующих основных задач:

осуществление личного приема в соответствии с установленными требованиями;

обеспечение своевременного рассмотрения устных обращений граждан, информирование граждан о принятых решениях в отношении их обращений;

анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушение законных прав и интересов граждан.

1.5. Организация работы по личному приему граждан ведется в соответствии с настоящим Положением.

1.6. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и заместителем директора по медицинской части, каждым с части своей компетенции.

1.7. Вопросы о первичном приеме в Учреждение получателей социальных услуг, вопросы, связанные с медицинским обслуживанием получателей социальных услуг, в том числе, состоянием их здоровья, рассматриваются заместителем директора по медицинской части. Директор Учреждения при наличии необходимости может передавать на рассмотрение заместителю директора по медицинской части для проведения личного приема граждан и иные вопросы.

1.8. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Организация предварительной записи на личный прием граждан

2.1. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 9-00 до 16-00 (кроме выходных и праздничных дней) секретарем руководителя Учреждения по телефону или при личном обращении. Запись на личный прием не осуществляется день в день.

2.2. При обращении для предварительной записи гражданин обязан сообщить свои данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон для обратной связи и суть вопроса (вопросов), по которому гражданин записывается на личный прием.

2.3. В случае если гражданин не предоставляет информацию, указанную в п. 2.2. настоящего Положения, ему отказывается в предварительной записи на личный прием с разъяснением причин отказа.

2.4. Гражданин имеет право сопроводить обращение материалами и документами, которые, по его мнению, обосновывают или поясняют суть вопроса. Предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.5. Секретарь руководителя после анализа предоставленных гражданином сведений (устных или письменных) по существу вопроса, записывает гражданина на личный прием к директору, или к заместителю директора по медицинской части. Либо разъясняет гражданину о возможности рассмотрения его обращения в соответствующем структурном подразделении Учреждения.

2.6. В случае если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, секретарь руководителя (или иное уполномоченное лицо) разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, ведомства, учреждения и организации.

3. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется каждый вторник и четверг с 14-00 до 16-00 часов местного времени в служебном кабинете директора или заместителя директора по медицинской части.

Личный прием граждан в не приемные дни и часы допускается в исключительных случаях.

3.2. Содержание устного обращения и данные гражданина заносятся в Журнал учета приема посетителей в день приема при подтверждении присутствия гражданина на личном приеме.

Журнал передается уполномоченному должностному лицу, ведущему прием, для внесения соответствующих отметок о ходе приема и поручений, данных по итогам приема.

Граждане, не являющиеся получателями социальных услуг в Учреждении, пропускаются через контрольно-пропускной пункт в Учреждение не ранее чем за 10 минут до начала приема.

3.4. Время, отведенное на прием по одному обращению, составляет не более 30 минут.

3.5. При приеме граждан, не являющийся получателем социальных услуг в Учреждении, предъявляет документ, удостоверяющий личность. При отказе предъявить такой документ обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в приеме.

3.6. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на прием не допускаются.

3.7. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, уполномоченное должностное лицо, ответственное за проведение личного приема, принимает необходимые меры, незамедлительно вызывает сотрудников полиции, а при необходимости оказания гражданину медицинской помощи – врача.

3.8. Личный прием осуществляется в присутствии заместителей директора и/или специалистов, в должностные обязанности и компетенцию которых входит решение вопроса, по которому обратился гражданин на личный прием.

3.9. В период отсутствия директора или заместителя директора по медицинской части личный прием осуществляют должностные лица, исполняющие их обязанности по приказу.

3.10. В случае отсутствия в назначенный день личного приема уполномоченных должностных лиц, к которым записан на прием гражданин, личный прием переносится на другой день, о чем гражданина уведомляют заранее.

3.11. Уполномоченные должностные лица, ведущие личный прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе вопроса, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, пришедшим на личный прием.

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

3.13. 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 Журнале учета приема посетителей. В случае если во время личного приема гражданин подаст письменное обращение, на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.15. Уполномоченные должностные лица несут ответственность за качество ответов по существу поставленных на личном приеме вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Учреждения.

4. Порядок учета обращений граждан по итогам личного приема

4.1. Обращения гражданина, поступившие до проведения личного приема граждан или во время приема граждан, регистрируется секретарем руководителя в Журнале регистрации и контроля обращений граждан.

4.2. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в Санкт-Петербургском государственном автономном стационарном учреждении социального обслуживания «Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г.Горденчука, утвержденной приказом от 05.12.2022 года № 842.

4.3. Отметка об исполнении обращения гражданина (подготовка и отправка ответа, получение запрашиваемых документов, передача в личное дело и т.д.) вносится секретарем руководителя в Журнал регистрации и контроля обращений граждан на основании информации, предоставленной исполнителем по каждому конкретному обращению.

4.4. Анализ и обобщение информации по личному приему и обращениям граждан (количество обратившихся граждан на личный прием, состав таких граждан, содержание поставленных вопросов, результаты их решения) готовят специалисты по поручению директора Учреждения.

4.5. Контроль за соблюдением порядка учета письменных и устных обращений граждан по итогам личного приема, а также подготовленных ответов на такие обращения возлагается на секретаря руководителя.
