

Управление здравоохранения  
Липецкой области  
ГАУДПО «ЦПО»

П Р И К А З

(распоряжение)  
по основной деятельности

27.08.2021 г. № 241

Об организации личного приёма граждан,

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в целях обеспечения регулярного приёма посетителей в Учреждении,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
  - а) Инструкцию об организации личного приёма граждан в Учреждении (приложение 1);
  - б) График личного приёма граждан (приложение 2).
2. Организацию личного приёма граждан директором и его заместителем возложить на начальника отдела кадров Фролову М.А.
3. Приём граждан директором и его заместителем осуществлять в соответствии с утверждённым графиком и предварительной записью.
4. Регистрацию приёма граждан вести в Журнале личного приёма граждан (приложение 3). Контроль за выполнением решений, принятых в ходе личного приёма, возложить на лиц, осуществляющих организацию личного приёма.
5. Приходько А.А., заведующему отделением, разместить настоящий приказ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Центра



Чуйкова О.В.

## **Инструкция об организации личного приёма граждан в Учреждении**

1. Инструкция определяет порядок организации личного приёма граждан в Учреждении.

2. Информация о месте и времени личного приёма, о возможности записаться на приём и график приёма размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <https://cpo48.ru.ru/>.

3. Должностное лицо, осуществляющее приём граждан, несёт ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесённым к сфере ведения Учреждения.

4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. Для ожидающих личного приёма граждан, включая лиц с ограниченными физическими возможностями, используются помещение приёмной, в которой граждане обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями и имеют возможность подачи письменного обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

6. Личный приём граждан проводится руководящим составом Учреждения по предварительной записи в рамках утвержденного графика за исключением выходных и праздничных дней.

7. Предварительная запись на личный приём граждан осуществляется по тел. 8 (4742) 56-10-50 с первого рабочего дня на текущий месяц.

8. Руководящий состав Учреждения проводит личный приём граждан в здании по адресу г. Липецк, ул. Клары Цеткин, д. 9.

9. В случае отсутствия директора (командировка, отпуск, иные обстоятельства), приём осуществляет его заместитель. В случае переноса приёма на другой из дней, или изменения времени приёма, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на приём.

10. Заместитель директора личный приём граждан проводит по месту расположения рабочего кабинета.

К участию в проведении личного приёма граждан могут быть привлечены работники Учреждения (иные лица по согласованию) для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

11. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение, которые фиксируются в журнале личного приёма граждан руководящим составом Учреждения (*далее по тексту – Журнал*).

Регистрация обращений с начала календарного года осуществляется с порядкового номера "1". Обращения от одного и того же заявителя в течение года регистрируются за порядковым номером, присвоенным первому обращению данного заявителя в текущем году.

При ведении учета перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина, например: (Б-1).

12. 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 приёма, о чём делается запись в Журнале, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приёма, даётся письменный ответ.

13. В случае если вопросы, поставленные в устном обращении, требуют дополнительной проработки, истребования дополнительных материалов, либо принятие других мер, посетителю может быть предложено оставить заявление в письменной форме, о чём производится соответствующая запись в Журнале.

14. Директор (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приёма граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

а) удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

б) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

в) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приёма, порядок и сроки её рассмотрения.

15. По окончании личного приёма директор (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приёма, если не указан сокращённый срок его исполнения.

16. В случае если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, что фиксируется в Журнале.

17. Ведение Журнала приёма осуществляется лицами, ответственными за организацию и проведение личного приёма граждан.

18. Администратор Учреждения ежедневно рассматривает обращения, связанные с обслуживанием посетителей, и в пределах своих полномочий проводит необходимые организационно-технические мероприятия.

График  
личного приёма граждан в Учреждении

№ п/п	Должностное лицо	Курируемые вопросы	День приёма	Время приёма	Место приёма
1.	Директор <sup>1</sup>	Общие вопросы деятельности Учреждения	Вторник четной недели	с 14:00 до 16:00	ул. К.Цеткин, д. 9
2.	Заместитель директора по правовым и общим вопросам <sup>1</sup>	Правовые вопросы оказания образовательных услуг	Четверг	с 14:00 до 16:00	ул. К.Цеткин, д. 9
3.	Администратор	Вопросы, связанные с обслуживанием посетителей	Ежедневно	В течение рабочего дня	ул. К.Цеткин, д. 9

<sup>1</sup> Примечание: предварительная запись на личный приём осуществляется по тел. 8 (4742) 56-10-50.

**Журнал**  
**личного приёма граждан руководящим составом Учреждения**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя, серия, номер, дата выдачи документа, удостоверяющего его личность	Адрес, номер телефона заявителя	Содержание вопроса	Дата приёма	Отметка о результатах приёма (принятое решение)	Ф.И.О., должность лица, проводившего приём	Примечание

Примечание. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплён печатью и заверен директором Учреждения.