|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  УТВЕРЖДЁН  приказом Верхне-Донского управления Ростехнадзора  от 09.06.2016 № 204 |

**Регламент работы Общественной приемной Верхне-Донского управления Ростехнадзора**

1.Общественная приемная Верхне-Донского управления Ростехнадзора (далее – Общественная приемная) располагается по адресу: г.Воронеж, ул.Конструкторов, 82, каб.234. Прием граждан осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00 с понедельника по четверг, с 10.00 до 12.00 и 14.00 до 16.15 в пятницу.

2. Гражданин Российской Федерации должен быть принят в Общественной приемной в день его обращения при наличии у него документа, удостоверяющего его личность.

3. Гражданин РФ может зарегистрироваться на прием предварительно по телефону Общественной приемной. При регистрации по телефону гражданину сообщается дата и время приема.

4. Регистрация и прием гражданина РФ осуществляются работниками Общественной приемной.

5. Продолжительность приема одного гражданина должна составлять в среднем не более 15 минут и не должна превышать 30 минут на одного посетителя.

6. При приеме на каждого посетителя должна заполняться Учетная карточка приема граждан (далее – Учетная карточка).

7. В Учетную карточку должны заноситься сведения, которые заполняются со слов гражданина: о гражданине, дате и времени приема, цели и сути его обращения, а также о лице, осуществляющем прием гражданина.

8. Прием граждан РФ проводится руководителем и заместителями руководителя Верхне-Донского управления Ростехнадзора.

9. Работник Общественной приемной, осуществляющий прием гражданина, предоставляет консультативный ответ гражданину на его запрос непосредственно на приеме или сообщает ему дату предоставления ответа или дату и время встречи с компетентным по данному вопросу лицом, или дату и время встречи с руководителем Верхне-Донского управления или его заместителями.

10. По итогам приема гражданина в Общественной приемной в Учетную карточку заносятся данные о результатах рассмотрения устного обращения гражданина и соответствующие рекомендации, предоставленные ему. Сведения, изложенные в Учетной карточке, зачитываются гражданину, после этого Учетная карточка подписывается лицом, осуществляющим прием.

11. Лицо, осуществляющее прием гражданина, должно передать гражданину копию Учетной карточки.

12. Учетная карточка после приема передается в Общественную приемную для регистрации.

13. О полученной при приеме от гражданина корреспонденции необходимо делать отметку в Учетной карточке и передавать указанную корреспонденцию для регистрации как письменное обращение для работы с ним в установленном порядке.

14. Прием граждан руководителем Верхне-Донского управления Ростехнадзора и его заместителями проводится в тех случаях, когда обращение гражданина может быть рассмотрено только лично руководителями. Об этом после приема гражданина указывается в Учетной карточке. Работник Общественной приемной обеспечивает согласование дня, времени и места приема гражданина с руководством Верхне-Донского управления и организацию приема.

15. Срочный прием гражданина руководителем Верхне-Донского управления или его заместителями допускается в случае, если установлена необходимость срочного приема гражданина в связи с угрозой безопасности населению или жизни человека.

16. Прием гражданина, в случае необходимости, может быть обеспечен также руководителями структурных подразделений или другими лицами Верхне-Донского управления Ростехнадзора, в компетенцию которых входят поставленные вопросы, если такая необходимость выявлена при приеме гражданина в Общественной приемной.

17. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Верхне-Донского управления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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