

## ПОРЯДОК

### приёма и консультирования граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в государственном учреждении «Браславский социальный пансионат «Озерный»

1. Приём и консультирование граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в пансионате ведётся ежедневно в рабочие дни руководством и специалистами с 8.00 до 13.00 часов с 14.00 до 17.00.

**2. Во время приёма и консультирования граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц сотрудники пансионата обязаны в доброжелательной обстановке, внимательно, ответственно:**

- принимать безотлагательные меры по вопросам, не требующим специальной проверки, относящимся к их компетенции;

- давать консультации по разъяснению законодательств Республики Беларусь по вопросам компетенции пансионата, работе с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, иным вопросам, разъяснять их права и обязанности, при необходимости оказывать правовую помощь по защите прав и законных интересов;

- разъяснять гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, их представителям, представителям юридических лиц в какой государственный орган, организацию (к какому должностному лицу) им следует обратиться для решения поставленных вопросов;

- предложить гражданину обратиться письменно в пансионат, при необходимости оказать помощь в изложении письменного обращения, дать разъяснения по требованиям, предъявляемым к письменным обращениям в соответствии с законодательством об обращениях граждан;

- принять письменное обращение;

- вести учёт граждан в книге учёта личного приёма граждан.

**В случае несогласия с полученным из пансионата письменным ответом на поставленные вопросы, гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, его представитель,**

представитель юридического лица имеет право обратиться в комитет по труду, занятости и социальной защите Витебского облисполкома (г. Витебск, ул. Правды, 32) или в суд.

**3. Для предотвращения возможных конфликтных и иных ситуаций сотрудники пансионата, ведущие приём и консультирование граждан, должны:**

- не допускать длительного ожидания гражданами приёма;
- при необходимости сопровождать граждан в служебные кабинеты пансионата либо к выходу из здания;
- при возникновении конфликтной ситуации немедленно докладывать об этом директору с целью её урегулирования.

**4. При проведении личного приёма и консультирования граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц сотрудники пансионата имеют право:**

- запрашивать в структурных подразделениях пансионата сведения, относящиеся к их компетенции, по вопросам, поставленным во время личного приёма граждан;
- содействовать приёму и консультированию граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц должностными лицами структурных подразделений пансионата по вопросам, относящимся к их компетенции.

5. Сотрудники пансионата, ведущие приём и консультирование, несут дисциплинарную ответственность в установленном порядке в случаях обоснованных жалоб граждан за нарушения порядка приёма и консультирования граждан, формализм, предвзятое нетактичное поведение, грубость и неуважение к людям.