



Государственная регистрация
от 02.11.2024 № ГР/855/2024

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 02 ноября 2024 г. № 79-НПА
Калининград

Об утверждении порядка организации и проведения личных приемов граждан в Министерстве социальной политики Калининградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Калининградской области», постановлением Правительства Калининградской области от 13 ноября 2023 года № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок организации и проведения личных приемов граждан в Министерстве социальной политики Калининградской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ подлежит государственной регистрации.
4. Приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

Министр социальной политики
Калининградской области

А.В. Майстер

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
социальной политики
Калининградской области
от 02 ноября 2024 г. № 79-НПА

П О Р Я Д О К
организации и проведения личных приемов граждан
в Министерстве социальной политики Калининградской области

Глава 1. Общие положения.

1. Настоящий порядок определяет процедуру организации и проведения личных приемов граждан в Министерстве социальной политики Калининградской области (далее – Министерство).

2. Настоящий порядок разработан на основании:

1) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

2) Закона Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Калининградской области»;

3) Постановления Правительства Калининградской области от 30 ноября 2023 года № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области».

3. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет отдел информационно-аналитической работы и информационных технологий Министерства социальной политики Калининградской области (далее – Отдел).

Глава 2. Организация личных приемов граждан в Министерстве

4. Личный прием граждан в Министерстве проводят министр социальной политики Калининградской области (далее – министр), а также заместители министра социальной политики Калининградской области по вопросам, отнесенным к их компетенции (далее – должностные лица).

5. Личный прием граждан организуют лица, ответственные за подготовку личного приема граждан:

1) помощник министра или лицо, его замещающее на период отсутствия (отпуск, больничный, командировка), в рамках личного приема министром;

2) начальник Отдела или лицо, его замещающее на период отсутствия

(отпуск, больничный, командировка), в рамках личных приемов граждан должностными лицами.

6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к его компетенции.

7. Личный прием граждан министром и должностными лицами ведется по адресу: г. Калининград, ул. Клиническая д. 63.

8. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, в котором указываются:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, которое будет проводить личный прием граждан;

2) дата, время, место проведения личного приема граждан;

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) сотрудника Отдела, ответственного за организацию личного приема граждан должностным лицом, указанным в подпункте 1 настоящего пункта;

4) контактный номер телефона для предварительной записи на личный прием.

9. График личного приема граждан формируется Отделом ежемесячно, не позднее 20-го числа предшествующего месяца.

График личных приемов граждан не позднее пяти рабочих дней до окончания месяца, предшествующего месяцу, на который сформирован график личного приема граждан, размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан» <https://social.gov39.ru/obrashcheniya-grazhdan/> (далее – официальный сайт Министерства), а также на информационных стендах (в информационных папках) в холле 1 этажа административного здания Министерства по адресу: г. Калининград, ул. Клиническая, д. 63.

10. Организация личных приемов граждан включает в себя:

1) обеспечение записи граждан на личный прием;

2) своевременное уведомление граждан и должностных лиц, участвующих в приеме, о личном приеме, месте и времени его проведения;

3) подготовку и представление в Отдел не позднее 3 рабочих дней до дня личного приема, структурными подразделениями Министерства, осуществляющими рассмотрение обращения гражданина, материалов по сути обращения гражданина и проекты решений по запланированному к рассмотрению в ходе личного приема вопросу, другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме (при необходимости);

4) обеспечение доступа граждан в помещение для проведения личного приема.

11. Личный прием граждан Министерства осуществляется по предварительной записи.

Запись граждан на личный прием осуществляется с момента размещения графика личного приема граждан на официальном сайте Министерства и завершается за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

В рабочие дни запись граждан на личный прием производится

с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в предпраздничные дни – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00. В выходные и праздничные дни запись граждан на личный прием не осуществляется.

Информация о гражданах, обратившихся с вопросом о записи на личный прием, фиксируется в соответствующем журнале, оформленном согласно приложению № 1 к настоящему порядку.

12. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется:

1) посредством телефонной связи: к министру по телефону 8 (4012) 599-609, 8 (402) 599-600; к должностным лицам по телефонам 8 (4012) 599-662, 8 (4012) 599-611.

2) письменного обращения гражданина, поступившего почтовой связью;

3) письменного обращения гражданина через специальный ящик «Для письменных обращений», размещенного в холле административного здания по адресу: г. Калининград, ул. Клиническая д. 63;

4) в электронной форме на электронный адрес social@gov39.ru;

5) через раздел «Обращения граждан» официального сайта Министерства.

13. В обращении гражданина о записи на личный прием в обязательном порядке указываются:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

2) почтовый адрес (если обращение направляется гражданином в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение направляется гражданином в электронной форме);

3) суть обращения гражданина (вопросы, подлежащие рассмотрению на личном приеме, должны относиться к компетенции Министерства);

14. К обращению гражданина при необходимости могут быть приложены документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения гражданина.

15. Обращение гражданина, а также приложенные документы и материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае если обращение гражданина с просьбой о записи на личный прием не содержит вопросы, подлежащие рассмотрению на личном приеме, гражданину может быть отказано в записи на личный прием, о чем гражданин в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется Отделом письмом, содержащим разъяснение причины отказа.

16. В случае, если вопросы, поставленные в обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием, не входят в компетенцию Министерства, обращение гражданина на основании части 3 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» перенаправляется для рассмотрения по компетенции с уведомлением гражданина о переадресации его обращения и разъяснением причин невозможности урегулирования вопросов в ходе личного приема.

17. При записи на личный прием гражданина лицо, ответственное за организацию личного приема, вправе уточнить у гражданина мотивы

обращения и содержание вопроса, а также при необходимости ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность представленных гражданином сведений и доводов.

18. Запись на личный прием не производится в случае, если гражданин отказывается изложить содержание вопроса (вопросов), планируемого (планируемых) к рассмотрению в ходе личного приема.

19. При осуществлении записи гражданина на личный прием в случае, если вопрос, который заявляется гражданином к рассмотрению на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностного лица, к которому ведется запись на личный прием, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, лицо, ответственное за организацию личного приема:

1) предлагает гражданину направить письменное обращение или обращение в электронной форме с разъяснением порядка их направления;

2) разъясняет гражданину положения законодательства, регулирующие вопросы рассмотрения обращений граждан, предлагает гражданину записаться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса.

20. Приглашение граждан на личный прием осуществляется лицом, ответственным за организацию личного приема, посредством телефонной связи.

21. В целях подготовки справочной информации к личному приему гражданина, лицо, ответственное за организацию личного приема, готовит резолюцию, которой определяются:

1) структурные подразделения Министерства, ответственные за подготовку и представление информации по обращению гражданина с просьбой о записи на личный прием;

2) срок представления необходимых материалов по сути обращения и проекта решений по запланированному к рассмотрению в ходе личного приема вопросу (при необходимости), а также других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме (при необходимости).

22. Запись одного и того же гражданина на следующий личный прием по одному и тому же вопросу на основании части 6 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляется не ранее получения гражданином ответа на обращение, принятого в рамках предыдущего личного приема.

23. Запись на личный прием не производится в случаях, если:

1) вопросы, поставленные гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, не могут быть решены в ходе личного приема;

2) с гражданином прекращена переписка по вопросам, поставленным в обращении с просьбой о записи на личный прием;

3) вопросы, поставленные гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, уже являлись предметом обсуждения на личном приеме;

4) по вопросам, поставленным гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, имеется вступившее в законную силу судебное решение, при этом в ответе на обращение гражданину разъясняется порядок обжалования судебного решения;

5) гражданин, обратившийся с просьбой о записи на личный прием, не явился на личный прием 2 и более раза, за исключением случаев неявки по уважительной причине (болезни, командировки за пределами Калининградской области либо другой уважительной причине);

б) в случае, если в ходе подготовки информации по обращению гражданина, содержащему просьбу о записи на личный прием, установлено, что решение вопросов, изложенных в обращении гражданина, не входит в компетенцию Министерства, при этом в ответе на обращение гражданина разъясняется, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

25. Подготовка помещения для проведения личного приема граждан обеспечивает Отдел.

26. Материалы к личному приему граждан включают:

1) список граждан с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и контактной информации (почтового адреса или адреса электронной почты, номера телефона);

2) содержание вопроса (вопросов), заявленного (заявленных) на личный прием;

3) обобщенные материалы по каждому вопросу, заявленному на личный прием;

4) проект (проекты) решения (решений) по каждому вопросу, заявленному на личный прием;

5) иные информационные материалы (справки, фотографии и прочее).

Глава 3. Проведение личного приема граждан в Министерстве

27. При личном приеме гражданин, а также его законный представитель предъявляют документы, удостоверяющие их личности. Законный представитель также предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

28. Представитель гражданина, действующий на основании доверенности, оформленной в установленном законом порядке, при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также соответствующую доверенность, подтверждающую его полномочия.

29. В случае, если обращение граждан на личный прием является коллективным, то на прием допускается не более трех представителей.

30. Гражданину, прибывшему на прием, может быть отказано в личном приеме в случае, если он имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

31. Личный прием гражданина может быть отменен в случае, если гражданин не явился на прием в течение 20 минут от назначенного времени приема.

Информация об отмене личного приема гражданина лицом, ответственным за организацию личного приема, в том числе по инициативе гражданина, вносится в журнал учета граждан, обратившихся с вопросом о записи на личный

прием, в графу «Примечание».

32. Гражданам, предварительно не записанным в установленном порядке на проводимый личный прием, может быть отказано в приеме. При этом лицом, ответственным за организацию личного приема, разъясняется гражданину порядок записи на личный прием граждан, установленный в Министерстве.

33. Информация о личном приеме гражданина и его результатах вносится в карточку личного приема, оформляемую в соответствии с формой, приведенной в приложении № 2 к настоящему порядку, с использованием автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан (ССТУ).

34. Во время проведения личного приема в целях мониторинга безопасности в помещении ведется аудио- и (или) видеofиксация, о чем граждане уведомляются перед началом личного приема.

35. Продолжительность личного приема гражданина составляет не более 30 минут. Время личного приема может быть увеличено по решению министра или должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

36. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

37. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленного (поставленных) в обращении гражданина вопроса (вопросов) в срок, установленный Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

В указанном случае по окончании личного приема гражданину под расписку выдается на руки письменный отказ в дальнейшем рассмотрении его обращения на основании части 6 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан». Если гражданин не принял письменный отказ в дальнейшем рассмотрении его обращения, письменный отказ по окончании личного приема направляется гражданину по адресу, занесенному в карточку личного приема.

39. В ходе личного приема могут быть приняты письменные обращения, адресованные должностному лицу, осуществляющему личный прием, или в Министерство.

В случае если письменное обращение адресовано иному должностному лицу или государственному органу, органу местного самоуправления, то оно не принимается в ходе личного приема. При этом должностное лицо, осуществляющее личный прием, разъясняет гражданину, куда и в каком порядке

ему следует направить письменное обращение.

Не подлежит принятию в ходе личного приема гражданина письменное обращение иного лица либо письменное обращение, составленное и подписанное за иное лицо, при отсутствии у гражданина таких полномочий, подтвержденных доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, либо документом, подтверждающим полномочия гражданина как законного представителя лица, передавшего письменное обращение. Информация о приеме (отказе в приеме) письменного обращения заносится в карточку личного приема.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации в течение 3 дней со дня проведения личного приема. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком.

40. Карточки личного приема граждан в течение 3 дней со дня проведения личного приема регистрируются в государственной информационной системе Калининградской области "Единая система электронного документооборота Калининградской области" (далее – ЕСЭД).

41. Поручения по итогам личного приема граждан заносятся в карточку личного приема или оформляются в виде резолюций и ставятся на контроль в ЕСЭД.

42. Карточка личного приема вместе с документами по рассмотрению обращения гражданина хранятся в соответствии с утвержденной в Министерстве номенклатурой дел.

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку организации
и проведения личных приемов
граждан в Министерстве
социальной политики
Калининградской области

ФОРМА

Ж У Р Н А Л
учета граждан, обратившихся с вопросом о записи на личный прием

(наименование органа исполнительной власти Калининградской области/структурного подразделения аппарата Правительства Калининградской области)

№ п/п	Дата обращения	Ф. И. О. гражданина	Адрес места жительства	Номер телефона для обратной связи	Ф. И. О. лица, к которому ведется запись на личный прием	Краткое содержание вопроса	Принятое решение по вопросу о записи на личный прием	Ф. И. О., подпись лица, принявшего решение по вопросу о записи на личный прием	Примечание
1									
2									
3									
...									

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к порядку организации
и проведения личных
приемов граждан
в Министерстве социальной
политики Калининградской
области

ФОРМА

Министерство социальной политики Калининградской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Дата приема _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (последнее – при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан¹)

2. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан¹)

¹ Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента России по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 ноября 2017 года № А1-5093о (редакция на 20 сентября 2018 года).

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (последнее – при наличии): _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1. _____

2. _____

ПОРУЧЕНИЯ:

1. _____

2. _____

Должность лица, осуществляющего
личный прием

подпись

И.О. Фамилия

Лицо, ответственное
за организацию личного приема

подпись

И.О. Фамилия

Выражаю согласие на представление мне устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата: _____

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер