



МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ КУЗБАССА

ПРИКАЗ

от 24.04.2023 г. № 77

Об утверждении порядка проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видеоконференцсвязи

Во исполнение пункта 2 перечня поручений по итогам пресс-конференции Президента, утвержденного Президентом Российской Федерации от 31.12.2020 № Пр-2240, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видеоконференцсвязи.

2. Рекомендовать органам социальной защиты населения муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, государственным казенным учреждениям «Государственное юридическое бюро Кузбасса», «Центр социальных выплат и информатизации Министерства социальной защиты населения Кузбасса» организовать и проводить личный прием граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видеоконференцсвязи в соответствии с утвержденным порядком проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видеоконференцсвязи.

3. Государственному казенному учреждению «Центр социальных выплат и информатизации Министерства социальной защиты населения Кузбасса» обеспечить размещение настоящего приказа на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса» и на официальном сайте Министерства социальной защиты населения Кузбасса.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Е.Г. Федюнина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социальной
защиты населения Кузбасса
от 24.04.2023 г. № 77

ПОРЯДОК
проведения личного приема граждан в дистанционном
формате с использованием программно-технических
средств видеоконференцсвязи

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет правила проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием программно-технических средств видеоконференцсвязи (далее – личный прием посредством видеоконференцсвязи).

1.2. Личный прием посредством видеоконференцсвязи по вопросам консультирования граждан о мерах социальной поддержки, социальных выплатах и социальном обслуживании населения проводится Министерством социальной защиты населения Кузбасса, органами социальной защиты населения муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, государственными казенными учреждениями «Государственное юридическое бюро Кузбасса», «Центр социальных выплат и информатизации Министерства социальной защиты населения Кузбасса» (далее соответственно – Министерство, органы социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат) в соответствии с установленным графиком работы.

1.3. Личный прием посредством видеоконференцсвязи проводится в программе Яндекс.Телемост.

2. Порядок рассмотрения заявок для проведения личного приема
посредством видеоконференцсвязи

2.1. Для проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи граждане заполняют заявку посредством специального виджета «Онлайн-консультирование», размещенного на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Министерства).

2.2. Заполнение заявки осуществляется посредством внесения сведений в интерактивную форму.

Заявка содержит следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;

дату рождения;

документ удостоверяющий личность гражданина (вид документа, номер, серия, кем и когда выдан);

наименование органа на прием которого записывается гражданин, согласно справочнику, в зависимости от места жительства (пребывания) гражданина;

согласие на обработку персональных данных, согласие на ведение видеозаписи приема с использованием видеоконференцсвязи;

тематику вопроса;

номер контактного телефона, адрес электронной почты.

2.3. Центр социальных выплат в зависимости от тематики вопроса и адреса места жительства (места пребывания) гражданина не позднее 1 рабочего дня со дня поступления заявки осуществляет переадресацию заявки с официального сайта Министерства на адрес электронной почты Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат, в компетенцию которого отнесено решение поставленного в заявке вопроса.

2.4. Министерство, орган социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат при получении заявки:

регистрирует заявку в журнале учета проведения личного приема граждан посредством видеоконференцсвязи согласно приложению № 1 к настоящему Порядку (далее – журнал учета);

рассматривает заявку на тематику вопроса;

принимает решение о проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи или решение об отклонении заявки согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. Решение о проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи принимается в виде уведомления с указанием: даты и времени проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи, должностного лица, уполномоченного на проведение личного приема посредством видеоконференцсвязи, ссылки для подключения с использованием программы Яндекс.Телемост;

направляет принятое решение на адрес электронной почты гражданину.

2.5. Министерство, орган социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат принимает решение о проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи или решение об отклонении заявки не позднее 5 рабочих дней со дня получения заявки.

2.6. Гражданин не позднее 1 рабочего дня со дня получения уведомления о назначении даты и времени проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи направляет в Министерство, орган социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат подтверждение участия в личном приеме посредством видеоконференцсвязи или отказывается от его участия.

2.7. При поступлении в Министерство, орган социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат отказа гражданина от участия в проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи либо непоступлении от гражданина подтверждения участия в личном приеме посредством видеоконференцсвязи личный прием отменяется, и соответствующая информация заносится в журнал учета.

2.8. Основания для вынесения решения об отклонении заявки:

обращение гражданина с тематикой вопроса, не входящего в компетенцию Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат;

заявка содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

содержание заявки не позволяет определить тематику вопроса;

в заявке содержится вопрос, на который гражданину давался ответ по существу в ходе личных приемов, в том числе посредством видеоконференцсвязи и в письменных ответах в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в заявке не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9. Гражданин имеет право повторно обратиться в Министерство, орган социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат после вынесения решения об отклонении заявки или в случае, если соответствующим органом был отменен личный прием в связи с непоступлением от гражданина подтверждения участия в личном приеме.

3. Порядок проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи

3.1. Органы социальной защиты, государственное юридическое бюро, центр социальных выплат для проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи оборудуют необходимое количество рабочих мест персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками).

3.2. Центр социальных выплат для проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи в Министерстве оборудует необходимое количество рабочих мест персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками).

3.3. Личный прием посредством видеоконференцсвязи осуществляет специалист Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат, уполномоченный на проведение личного приема граждан в соответствии с его компетенцией и тематикой вопроса, указанной в заявке.

3.4. Для проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи специалист органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат осуществляет предварительную проверку технического оборудования, исправность работы программы, посредством которой будет осуществляться личный прием.

3.5. Специалист Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат в случае неисправности технического оборудования, работы программы незамедлительно сообщает гражданину посредством телефонной связи об отсутствии возможности проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи в установленный срок и согласовывает с ним иной срок проведения личного приема.

3.6. При проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи специалист Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат осуществляет его видеозапись. Срок хранения видеозаписи составляет 2 года с даты проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи.

3.7. Специалист Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат проводит личный прием посредством видеоконференцсвязи, уведомляет гражданина о видеозаписи и осуществляет идентификацию гражданина посредством осмотра документа, удостоверяющего личность, через демонстрацию экрана гражданином.

3.8. В случае невозможности идентификации гражданина, обусловленной низким качеством видео, дефектами изображения и иными техническими причинами, при проведении личного приема посредством видеоконференцсвязи гражданину не может быть предоставлена персонифицированная информация по вопросам предоставления мер социальной поддержки и социального обслуживания.

3.9. В случае отказа гражданина предъявить для осмотра документ, удостоверяющий личность, личный прием посредством видеоконференцсвязи может быть прерван по решению специалиста Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат, осуществляющего личный прием посредством видеоконференцсвязи.

3.10. Продолжительность личного приема посредством видеоконференцсвязи составляет не более 15 минут. Время личного приема посредством видеоконференцсвязи может быть увеличено по решению специалиста Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат, осуществляющего личный прием посредством видеоконференцсвязи.

3.11. По итогам проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи специалист Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат заполняет журнал учета.

3.12. Личный прием посредством видеоконференцсвязи может быть прерван по решению специалиста Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат в следующих случаях:

гражданин не подключается к личному приему посредством видеоконференцсвязи в течение 10 минут от назначенных даты и времени, в том числе если не включен микрофон, не подключена демонстрация экрана;

гражданин не прошел идентификацию посредством осмотра документа, удостоверяющего личность;

гражданин совершает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членам его семьи.

3.13. В случае прерывания личного приема посредством видеоконференцсвязи, специалистом, ответственным за личный прием, заносится соответствующая информация в журнал учета.

3.14. Контроль за проведением личного приема посредством видеоконференцсвязи осуществляется руководителями Министерства, органа социальной защиты, государственного юридического бюро, центра социальных выплат или лицами, уполномоченными ими за проведением указанного контроля.

Приложение № 1
к порядку проведения личного
приема граждан в дистанционном
формате с использованием
программно-технических средств
видеоконференцсвязи

ЖУРНАЛ
учета проведения личного приема граждан
посредством видеоконференцсвязи

№ п/п	Дата поступления заявки	Ф.И.О. гражданина	Тематика вопроса	Результат рассмотрения заявки (дата и время проведения личного приема посредством видеоконференцсвязи либо вынесено решение об отклонении заявки, дата решения)	Ф.И.О. ответственного специалиста	Результаты проведения личного приема посредством видеоконференц- связи

Приложение № 2
к порядку проведения личного
приема граждан в дистанционном
формате с использованием
программно-технических средств
видеоконференцсвязи

Решение об отклонении заявки

Отклонить заявку на проведение личного приема посредством видеоконференцсвязи _____,
(Ф.И.О. гражданина)
проживающему по адресу _____
_____ по следующему основанию _____
_____ (указать основание для вынесения решения об отклонении заявки)
_____.

Должностное лицо органа (учреждения),
осуществляющего контроль за личным
приемом посредством
видеоконференцсвязи _____
(подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения
специалиста, осуществляющего
личный прием посредством
видеоконференцсвязи _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Специалист, осуществляющий
личный прием посредством
видеоконференцсвязи _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Номер телефона _____

Дата _____