



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минсоцразвития Оренбургской области)

П Р И К А З

26.02.2026 № 106
г. Оренбург

Об организации личного приема
граждан в министерстве социального
развития Оренбургской области

Во исполнение статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в министерстве социального развития Оренбургской области согласно приложению № 1.

2. Утвердить график приема граждан в министерстве социального развития Оренбургской области министром и его заместителями согласно приложению № 2.

3. Утвердить Порядок использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов в министерстве социального развития Оренбургской области согласно приложению № 3.

4. Признать утратившими силу следующие приказы министерства социального развития Оренбургской области: от 20.05.2013 № 111 «Об организации личного приема граждан в министерстве социального развития Оренбургской области»;

от 21.12.2016 № 766 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111»;

от 31.05.2017 № 270 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111»;

от 30.12.2021 № 817 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111»;

от 10.05.2023 № 292 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111»;

от 20.10.2023 № 726 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111»;

от 28.04.2025 № 255 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 20.05.2013 № 111».

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

Министр

Е.А. Сладкова

Приложение № 1
к приказу министерства
социального развития
Оренбургской области
26.02.2026 № 106

Положение об организации личного приема граждан в министерстве
социального развития Оренбургской области

I. Общие положения

1.1. Прием граждан в министерстве социального развития Оренбургской области (далее - министерство) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Положением о министерстве социального развития Оренбургской области и иными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан в министерстве проводится в соответствии с конституционным правом граждан на обращение в государственные органы и на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в министерстве проводят министр и его заместители по графику согласно приложению № 2.

1.4. Прием по вопросам, отнесенным к компетенции министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов министерства с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, обязано разбираться в существе обращения, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на прием, принимать все необходимые меры для своевременного и полного разрешения поставленных вопросов.

1.6. Сведения по итогам приема предоставляются по карточной системе в отдел по организации документооборота.

II. Организация приема граждан

2.1. Прием граждан производится в конференц-зале, либо в кабинете по указанию министра или его заместителей, в здании министерства, расположенного по адресу: г. Оренбург, ул. Терешковой, д. 33.

2.2. График приема размещается на официальном сайте министерства <https://msr.orb.ru> в разделе гражданам, личный прием.

Сведения о месте нахождения министерства, режиме работы, телефонных номерах, а также почтовом адресе для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте министерства <https://msr.orb.ru> в разделе министерство, подраздел контакты и реквизиты.

2.3. По решению министра и его заместителей к участию в проведении приема могут привлекаться иные работники министерства.

2.4. Запись граждан на прием к министру и его заместителям осуществляется специалистом отдела по организации документооборота и на официальном сайте министерства <https://msr.orb.ru> в разделе гражданам, личный прием.

2.5. Прием граждан в министерстве осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной или в электронной форме и устного личного обращения.

Обращения граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции министерства;

обращение гражданина (как устное, так и в письменной форме), по его инициативе должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или в письменной форме) о приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

2.6. Обращение гражданина проверяется на повторность. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся в министерстве материалов по предыдущим обращениям гражданина.

2.7. Информация о производстве записи на прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится отделом по организации документооборота до сведения министра или соответствующих заместителей министра (в соответствии с распределением обязанностей) через помощника министра.

2.8. Помощник министра поручает руководителям структурных подразделений подготовку необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

III. Прием граждан министром и его заместителями

3.1. Министр и его заместители проводят прием граждан по графику согласно приложению № 2.

3.2. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в автоматизированную систему электронного документооборота (далее – АСЭД). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. В интересах обеспечения безопасности, ведение приема сопровождается аудио-и видеозаписью (видеопротоколирование), о чем информируются все присутствующие на приеме.

3.5. В случаях если на приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в отделе по организации документооборота министерства и последующему направлению для разрешения по существу отделами министерства в соответствии с их компетенцией.

Обращение, принятое в ходе приема, подлежит регистрации в АСЭД в день его поступления и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время приема министром и его заместителями заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются в отдел по организации документооборота для последующей регистрации в АСЭД.

3.7. В случае, если в процессе приема возникли вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

3.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на прием во внеочередном порядке.

Приложение
к Положению
об организации личного
приема граждан в министерстве
социального развития
Оренбургской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ «__» _____ 202 г.

Фамилия _____

Имя, Отчество _____

Год рождения _____

Категория обратившегося

Адрес (телефон)

Содержание вопроса _____

Фамилия ведущего прием _____

Кому и что поручено _____

Результат рассмотрения.

Приложение № 2
к приказу министерства
социального развития
Оренбургской области
26.02.2026 № 106

**График приема граждан
в министерстве социального развития Оренбургской области
министром и заместителями министра**

ФИО	Занимаемая должность	Время приема
Сладкова Елена Анатольевна	Министр социального развития Оренбургской области	Первый четверг месяца с 16:00
Храмова Елена Владимировна	Первый заместитель министра социального развития Оренбургской области	Первый понедельник месяца с 16:00
Теплякова Ирина Васильевна	Заместитель министра социального развития Оренбургской области	Второй четверг месяца с 16:00
Есина Акбикеш Кабдалловна	Заместитель министра социального развития Оренбургской области	Третий понедельник месяца с 16:00
Ягодкина Олеся Петровна	Заместитель министра социального развития Оренбургской области	Четвертый понедельник месяца с 16:00

Приложение № 3
к приказу министерства
социального развития
Оренбургской области
26.02.2026 № 106

**Порядок
использования системы видеопроколирования при проведении
личных приемов в министерстве социального развития
Оренбургской области**

I. Общие положения

1.1. Целью использования системы видеопроколирования при проведении приемов граждан является решение комплекса задач по:

- повышению качества организации и проведения приемов граждан;
- предотвращению поступления необоснованных требований и жалоб граждан по итогам проведения приемов.

1.2. Объектом системы видеопроколирования при проведении приемов граждан министром и его заместителями является место проведения приемов.

1.3. Система видеопроколирования предназначена для выполнения видеозаписи приема граждан, а также записи звука с фиксацией записи даты и времени.

1.4. Информация, записываемая в местах проведения приема граждан, может быть использована только в соответствии с настоящим Порядком.

1.5. Настоящий Порядок определяет:

- правила использования и хранения записываемой информации, полученной в результате видеопроколирования;
- процедуру проведения приема граждан с использованием системы видеопроколирования;
- круг лиц, имеющих право доступа к системе видеопроколирования.

1.6. Ответственным за использование системы видеопроколирования, использование, хранение и уничтожение полученной информации, является министерство социального развития Оренбургской области.

**II. Правила использования системы видеопроколирования
при проведении приема граждан**

2.1. Участники приема граждан и лица, привлекаемые к его организации, которые потенциально могут попасть в зону видеопроколирования, информируются о проведении видеопроколирования, а также о целях его использования. Для этого размещается специальное объявление в месте проведения приема граждан и заполняется согласие на обработку персональных данных согласно Приложению к данному Порядку. Если заявитель возражает, то

система видеопотоколирования во время приема данного гражданина будет отключена.

2.2. Ответственными за функционирование системы видеопотоколирования, обеспечение стабильной работы системы видеопотоколирования являются специалисты отдела информационных технологий и информационной безопасности.

III. Процедура проведения приема граждан с использованием системы видеопотоколирования

3.1. Специалисты отдела информационных технологий и информационной безопасности:

- настраивают и тестируют систему видеопотоколирования (за один час до начала проведения приема);
- включают видеооборудование перед началом проведения приема граждан;
- обеспечивают выключение видеооборудования после завершения приема граждан.

3.2. Видеооборудование должно функционировать постоянно с начала и до завершения приема граждан, находясь в режиме записи.

3.3. После завершения приема граждан запись на съемном носителе хранится в отделе информационных технологий и информационной безопасности.

3.4. Хранение полученной информации осуществляется в порядке и сроки, установленные для хранения обращений граждан.

Хранение информации обеспечивается специалистами отдела информационных технологий и информационной безопасности в сетевом хранилище (устройстве для хранения данных) в хронологическом порядке в именных папках для хранения файлов (записей) соответствующих должностных лиц, осуществивших проведение приема граждан.

IV. Круг лиц, имеющих возможность доступа к информации, полученной с использованием системы видеопотоколирования

4.1. Информация, полученная с помощью системы видеопотоколирования приема граждан, используется в соответствии с целями, установленными настоящим Порядком.

4.2. В целях уточнения информации, изложенной заявителем в ходе приема граждан, должностному лицу и специалистам, принимавшим участие в приеме граждан, фрагменты видеопотокола могут быть предоставлены для просмотра на автоматизированном рабочем месте (без права записи на съемные носители информации).

4.3. Доступ к информации, полученной с помощью системы видеопотоколирования по запросу судов, правоохранительных и иных уполномоченных на то органов, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. В целях ограничения распространения записи приема и гарантирования ее достоверности, копии фрагментов видеопотока гражданину, пришедшему на прием, не предоставляются.

4.5. Нарушение требований защиты информации, полученной с помощью системы видеопотоколичования, расценивается как несанкционированный доступ к этой информации и влечет за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6. Информация, полученная с помощью системы видеопотоколичования, применяется с учетом положений статьи 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, иных положений законодательства Российской Федерации, устанавливающих ограничения доступа к этой информации.

Приложение
к Порядку
использования системы
видеопроколирования
при проведении личных
приемов в министерстве
социального развития
Оренбургской области

**Согласие
на обработку персональных данных гражданина**

Я, _____
(Фамилия, Имя, Отчество)
_____ серия _____ № _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющего личность)

_____ (когда и кем)
проживающий (ая) по адресу: _____

настоящим даю свое согласие на обработку министерству социального развития Оренбургской области, зарегистрированному по адресу: 460006, г. Оренбург, ул. Терешковой, д. 33, телефон: (3532)77-33-38; факс: (3532)77-34-89; <http://www.msr.orb.ru>; e-mail: sz№@mail.orb.ru _____

(наименование и адрес оператора)

моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую осознанно и в своих интересах.

Согласие дается мною с целью осуществления ведения личного приема (цель обработки персональных данных) и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес проживания (перечень персональных данных)

а также даю свое согласие на обработку специальных категорий персональных данных - биометрических персональных данных.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными в соответствии с Федеральным законодательством как с использованием средств автоматизации, так и без такового.

Настоящее согласие вступает в силу со дня подписания и действует до достижения указанной цели обработки и последующего срока хранения документов, установленного законодательством Российской Федерации.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес министерства социального развития Оренбургской области по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю министерства социального развития Оренбургской области.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных, Министерство социального развития Оренбургской области обязано прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оказанной мне до этого социальной помощи.

Контактный(ые) телефон(ы) _____

(дата)

(подпись)