

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 110-181

От « 30 » 09 2025 г.



**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

30.09.2025

№ 827

г. Благовещенск

Об утверждении Положения о порядке организации
личного приема граждан в министерстве социальной защиты населения
Амурской области и признании утратившими силу некоторых приказов
министерства социальной защиты населения Амурской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение о порядке организации личного приема граждан в министерстве социальной защиты населения Амурской области согласно приложению к настоящему приказу.
2. Признать утратившими силу приказы министерства социальной защиты населения Амурской области от 05.08.2013 № 200, от 06.05.2019 № 163, от 21.06.2022 № 569, от 24.07.2024 № 597.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и размещению на Портале Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.amurobl.ru).

Министр

Н.В. Киселева

Приложение
к приказу министерства
социальной защиты
населения Амурской области
от 30.09.2025 № 227

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации личного приема граждан
в министерстве социальной защиты населения Амурской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации личного приема граждан в министерстве социальной защиты населения Амурской области (далее - министерство) определяет порядок обеспечения реализации российскими и иностранными гражданами, лицами без гражданства, должностными лицами объединений граждан, в том числе юридическими лицами, права обращаться лично к министру, заместителям министра в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценки на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий заявителя (автора) обращения;

государственные органы - органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, образуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе

юридического лица, обратившийся в устной форме к министру, заместителям министра;

жалоба - просьба заявителя (автора) обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявление - просьба заявителя (автора) обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

предложение - рекомендация заявителя (автора) обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

обращение в устной форме - обращение заявителя, в том числе на личном приеме в министерстве;

устный ответ на обращение - ответ, дающийся заявителю в ходе его личного приема:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3. Цель организации личного приема в министерстве - обеспечение реализации заявителями права личного обращения к министру, заместителям министра в заявительном порядке в день обращения и по предварительной записи.

1.4. Личный прием граждан по вопросам, входящим в полномочия министерства (далее - личный прием), проводится в министерстве.

2. Порядок организации личного приема в министерстве

2.1. Личный прием в министерстве осуществляют министр и заместители министра в соответствии с графиком личного приема (далее - График).

В случае временного отсутствия министра личный прием проводит лицо, исполняющее обязанности министра в установленном порядке на период временного отсутствия.

2.2. Информация о месте приема (адресе), об установленных для приема днях и часах, а также о порядке личного приема доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах министерства и на официальном сайте Правительства области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Личный прием проводится в специально оборудованном служебном помещении, обеспечивающем доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.3. В ходе ожидания личного приема в министерстве гражданам запрещается:

- 1) находиться в состоянии алкогольного или иного опьянения;
- 2) находиться в верхней одежде, а также в грязной и пачкающей одежде;
- 3) находиться в служебных кабинетах государственных гражданских служащих министерства без их разрешения;
- 4) производить фотосъемку, видеосъемку и киносъемку без согласия министра, заместителей министра;
- 5) приносить средства мобильной и радиотелефонной связи;
- 6) курить, распивать спиртные напитки, употреблять пищу;
- 7) иметь при себе оружие (огнестрельное, газовое, холодное, травматическое, колющее, режущее), предметы, имитирующие оружие, легковоспламеняющиеся жидкости и иные предметы, использование которых может представлять угрозу безопасности людей;
- 8) проносить животных, крупногабаритные хозяйственные сумки, портфели, женские сумки, папки, пакеты, свертки, коробки, чемоданы, малогабаритные личные вещи и аналогичные предметы, кроме содержащих материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения;
- 9) выполнять функции торговых агентов, представителей фирм, рекламодателей;
- 10) допускать проявления неуважительного отношения к министру, заместителям министра, осуществляющим личный прием в министерстве, к специалистам министерства и иным государственным гражданским служащим, гражданам, ожидающим личного приема в министерстве.

2.4. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и предотвращения инфекционных заболеваний при проведении личных приемов могут быть введены следующие меры:

- 1) осуществление предварительной записи на личный прием строго в соответствии с установленными днями и часами по графикам, составленным с учетом количества мест ожидания личного приема, обеспечивающих соблюдение социальной дистанции, времени проведения личного приема, времени нахождения в местах ожидания личного приема, времени, необходимого для проведения между личными приемами уборки (проветривания) помещений и дезинфекции мебели, оборудования и технических средств, с обработкой контактных поверхностей;
- 2) исключение возможности подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения личного приема, информирование заявителей о подготовке данного обращения заранее до дня приема;
- 3) информирование заявителей об организации предварительной записи

на личный прием, о действующих в министерстве на дату проведения личного приема санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) и ограничительных мероприятиях, необходимости их соблюдения, о возможности переноса даты личного приема, о времени заблаговременного прибытия на личный прием до указанного в предварительной записи времени проведения личного приема, об отсутствии возможности подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения личного приема и подготовки данного обращения заранее до дня личного приема;

4) бесконтактное предъявление заявителем с соблюдением социальной дистанции либо через защитный экран документа, удостоверяющего личность;

5) бесконтактный прием письменных обращений в ходе личного приема с последующей их обработкой обеззараживающими средствами, разрешенными к применению;

б) введение ограничения на допуск в здание министерства:

а) заявителей и сотрудников министерства, должностных и уполномоченных лиц с повышенной температурой тела и (или) другими внешними признаками, не исключаяющими инфекционного заболевания;

б) заявителей, предварительно не записавшихся на личный прием;

в) заявителей, пришедших позже указанного в предварительной записи на личный прием времени;

г) заявителей, пришедших ранее установленного на личный прием времени, до наступления времени, установленного для проведения личного приема;

7) использование масок для защиты органов дыхания (продолжительность использования не более трех часов), перчаток с проведением обработки рук кожными антисептиками;

8) проведение при входе в здание министерства обязательного измерения температуры тела с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров);

9) соблюдение социальной дистанции не менее 1,5 метра в местах ожидания, проведение личного приема с использованием защитных экранов и переговорных устройств;

10) обеспечение функционирования в помещениях входной группы, залах ожидания, кабинетах личного приема устройств обеззараживания воздуха, разрешенных к применению в присутствии людей;

11) ограничение продолжительности времени личного приема не более 20 минут;

12) обработка дезинфицирующими салфетками поверхности стола и поручней стула, дверной ручки после личного приема каждого заявителя;

13) проветривание каждый час в течение 10-минутного перерыва помещений личного приема, их влажная уборка и дезинфекция дверных ручек, поручней, перил, контактных поверхностей (столы, стулья, оргтехника) с применением дезинфицирующих средств, разрешенных к использованию в присутствии людей в режимах, эффективных при вирусных инфекциях (далее -

дезинфицирующие средства);

14) проведение по окончании личного приема влажной уборки помещений с применением дезинфицирующих средств;

15) организация оказания первичной медико-санитарной помощи, дежурства службы скорой медицинской помощи или ее оперативный вызов при необходимости.

2.5. В целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке государственным бюджетным учреждением Амурской области «Управлением делами Правительства Амурской области» осуществляется досмотр заявителя и его ручной клади с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей министерства, министра, заместителей министра, сотрудников министерства.

Нарушение заявителями общественного порядка в процессе ожидания личного приема и посещения министерства пресекается с привлечением сотрудников полиции, полномочия и права которых предусмотрены Федеральным законом от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции».

2.6. Личный прием осуществляется на государственном языке Российской Федерации в порядке очередности с соблюдением требований Закона Амурской области от 06.07.2011 № 510-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Амурской области» в части обеспечения права на внеочередной личный прием отдельных категорий граждан.

При личном приеме обязательно наличие документа, удостоверяющего личность заявителя. Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации.

По решению министра, заместителей министра личный прием может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

При рассмотрении устного обращения заявителя в интересах другого лица, в целях соблюдения прав другого лица на тайну частной жизни представляется согласие данного лица, оформленное в письменной форме в соответствии с частями 1 и 3 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.7. Министр, заместители министра осуществляют личный прием пришедших в министерство в установленном режимом работы время.

Устанавливается режим работы: ежедневно, в рабочие дни, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), а также непосредственно в предшествующий нерабочему праздничному дню - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

2.8. Обеспечение организации личного приема в министерстве осуществляют сотрудники отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства.

2.9. Запись заявителей на личный прием к министру, заместителям министра осуществляется предварительно по их письменным и (или) устным

обращениям, поступившим лично либо в ходе приема специалистов министерства, в соответствии с Графиком.

Письменные обращения с просьбой о личном приеме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации в установленный Законом срок.

2.10. Прием устных и письменных обращений, поступивших в ходе первичного личного приема, осуществляется сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства в соответствии с ежемесячным графиком личного приема граждан министерства.

В ходе личного приема министр, заместители министра, осуществляющие прием, консультируют заявителя, разъясняют порядок разрешения вопросов заявителя и дают следующие рекомендации:

1) обратиться в письменной форме к Губернатору области, членам Правительства области, в Правительство области, органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления, к их руководителям в соответствии с поставленными в устном обращении вопросами по компетенции;

2) ознакомиться с Графиком и порядком личного приема министра, заместителей министра;

3) представить для решения вопроса, указанном в обращении, в министерство имеющиеся документы и материалы;

4) в случае если в устном или письменном обращении, поступившем в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, обратиться непосредственно в соответствующий орган.

2.11. Предварительная запись на личный прием осуществляется сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства.

О дате, месте и времени личного приема заявителю сообщается заблаговременно в письменной форме, не позднее 2 дней до даты личного приема.

Дата и время личного приема, установленные в Графике, в связи со служебной необходимостью могут быть изменены, о чем заявитель уведомляется в устной либо письменной форме или другим доступным способом.

Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с министром, заместителями министра, осуществляющими прием граждан.

2.12. Министр, заместители министра вправе установить дополнительный день (дни) и часы личного приема вне Графика.

2.13. При решении вопроса о записи заявителей на личный прием учитываются:

1) полномочия министерства, повторность и неоднократность поставленных в обращении вопросов;

2) социальная значимость вопросов, поднимаемых в обращении, их острота и необходимость оперативного принятия решений.

2.14. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя вопросов, поставленных в обращении, подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются министру, заместителям министра, осуществляющим рассмотрение письменного и (или) устного обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

2.15. На основе полученных данных принимается решение о записи заявителя на личный прием в порядке очередности обращения с учетом льготной категории заявителя или об отказе в записи заявителя на личный прием.

2.16. Заявителю может быть отказано в личном приеме министра, заместителей министра в случаях, если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию министерства, при этом заявителю разъясняется, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов;

3) по поставленным в обращении вопросам в связи с ранее поступившими от заявителя обращениями переписка с ним прекращена, новых доводов, подлежащих проверке, не приводится;

4) заявитель обжалует судебное решение;

5) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

6) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

2.17. Разъяснения заявителю об отказе в записи на личный прием даются в письменной либо устной форме сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства.

2.18. Подготовка необходимых материалов, а также определение списка приглашенных лиц на личный прием осуществляются сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства.

К личному приему министра, заместителей министра исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения по существу, представляет справку, содержащую информацию о рассмотрении ранее рассмотренных обращений заявителей, записавшихся на личный прием, а также принимаемых мерах, предложениях по возможному разрешению вопросов, поставленных в обращениях, проектах решений и сроках их реализации, не позднее чем за 1 рабочий день до дня личного приема.

2.19. Министр, заместители министра при рассмотрении устных обращений заявителей в пределах своей компетенции вправе:

1) приглашать на прием руководителей и специалистов органов исполнительных власти области, руководителей, или их уполномоченных представителей, органов местного самоуправления (по согласованию) и иных должностных лиц, в компетенцию которых входит разрешение вопросов заявителя;

2) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

3) проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям заявителей;

4) поручать рассмотрение обращения другим органам государственной власти, организациям, должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5) принимать решение о постановке на контроль обращения заявителя до полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

2.20. В случае невозможности прибыть на личный прием в министерство для отдельных категорий заявителей (инвалидность 1 и 2 групп, проживание на отдаленной от областного центра территории) по согласованию с заявителем возможна организация личного приема министра, заместителей министра с использованием видео-конференц-связи при условии пребывания заявителя в помещении администрации муниципального района области, муниципального (городского) округа области.

2.21. В ходе личного приема в министерстве министр, заместители министра, осуществляющие личный прием, обязаны выслушать заявителя, разобраться по существу его обращения, дать соответствующие разъяснения. Отношение к заявителю должно быть доброжелательным, корректным, рекомендации заявителям не должны быть противозаконными.

Недопустимы нарушение профессиональной и служебной этики, правил делового поведения, некорректное поведение.

2.22. На каждое обращение создается и заполняется карточка личного приема, в том числе в электронной форме, которая подписывается министром, заместителями министра, осуществляющим личный прием.

В карточке личного приема указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, почтовый адрес либо адрес электронной почты для направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа, контактный номер телефона, фамилия и инициалы лица, осуществившего прием, краткое содержание обращения, содержание принятого решения, а также информация о результатах личного приема и данных по его итогам поручениях.

Во время личного приема заявитель вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Законом порядке. Информация о поступлении письменного обращения заносится в карточку личного приема.

На устное обращение гражданина должен быть дан письменный ответ по

существо поставленных в устном обращении вопросов путем направления на занесенный в карточку личного приема гражданина почтовый адрес либо адрес электронной почты в форме электронного документа.

Письменный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня проведения личного приема за подписью должностного лица, проводившего личный прием в министерстве, если иные сроки не были установлены в ходе личного приема должностным лицом, проводившим личный прием.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и если гражданин в ходе личного приема выразил согласие на получение устного ответа, письменный ответ по результатам личного приема не дается. В карточку личного приема гражданина заносятся сведения о даче устного ответа в ходе личного приема.

Карточка личного приема является служебным документом, ее копия заявителям не выдается.

2.23. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, заявителю в 7-дневный срок с даты регистрации обращения дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Информация об этом заносится в карточку личного приема.

2.24. В случае временного отсутствия должностного лица, проводившего личный прием в министерстве (болезнь, отпуск, командировка), ответ по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает лицо, исполняющее обязанности отсутствующего должностного лица в установленном порядке на период временного отсутствия.

2.25. В случае отказа заявителю в личном приеме министра, заместителей министра по основаниям, предусмотренным пунктом 2.16 настоящего Положения, в карточке личного приема делается соответствующая запись.

2.26. При неявке заявителя в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись, а заявителю направляется уведомление о несостоявшемся личном приеме без уважительной причины.

2.27. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

В ходе личного приема министр, заместители министра, осуществляющие личный прием, при возможности осуществляют проверку по фактам ранее данных ответов заявителю по существу поставленных вопросов.

В случае если имеются сведения о том, что заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов, то министр, заместители министра, дав ответ на поставленные вопросы при повторной их постановке, вправе принять решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения.

Данное решение доводится заявителю устно в ходе личного приема либо оформляется письменный ответ.

Содержание решения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема заносится в карточку личного приема.

2.28. Исполнение поручений, данных по результатам личного приема в министерстве, осуществляется ответственным отделом, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

Контроль за исполнением поручений, данных министром, заместителями министра по результатам личного приема в министерстве, осуществляется сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы министерства. Ответственность за своевременность и полноту их исполнения несут руководители ответственных отделов министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

3. Порядок организации личного приема в Мобильной приемной

3.1. Мобильная приемная осуществляет деятельность непосредственно в населенных пунктах муниципальных образований области в соответствии с графиком работы, утверждаемым Губернатором области.

3.2. В Мобильной приемной тематические личные приемы граждан осуществляют сотрудники министерства.

3.3. Сотрудниками в Мобильной приемной осуществляются прием устных и письменных обращений заявителей, их разрешение в пределах их компетенции.

Обращения, принятые в ходе работы Мобильной приемной сотрудниками, подлежат регистрации посредством СЭД «Дело» в министерстве и рассмотрению в соответствии с Законом.

3.4. О результатах работы Мобильной приемной сотрудниками направляется информация в течение 5 дней в Управление по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора области и Правительства области для подготовки доклада Губернатору области.