

Приложение 1  
к приказу от 26 октября 2023 года  
№ 216  
(в ред. приказа от 04.03.2024 г. № 73)

Порядок  
организации личного приема граждан в казенном учреждении  
Орловской области «Областной центр социальной защиты населения»

1. Настоящий Порядок организации личного приема граждан в казенном учреждении Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее - Порядок) определяет порядок организации личного приема граждан руководителем и заместителями руководителя учреждения, руководителями филиалов, отделов социальной защиты населения (далее также – руководители структурных подразделений, структурные подразделения) казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения».

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Орловской области от 2 ноября 2013 года № 1554-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Орловской области».

3. Казенное учреждение Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в Учреждение в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и при необходимости направление ответа в установленный законом срок.

4. Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица учреждения обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

5. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, ведут специалисты филиалов, отделов социальной защиты населения Учреждения, исполняющих обязанности клиентской службы.

Для удобства посетителей прием осуществляется по предварительной записи. Телефоны и адреса электронной почты для предварительной записи размещаются на стендах Учреждения, его структурных подразделений, на официальном сайте Учреждения, на страницах социальных сетей Учреждения.

В случаях, требующих вмешательства руководства Учреждения, граждане могут обращаться на прием к руководителям филиалов, отделов социальной защиты населения Учреждения, заместителям руководителя и руководителю Учреждения.

6. Личный прием граждан руководителями Учреждения, его структурных подразделений осуществляется в соответствии с графиком, который утверждается приказом руководителя Учреждения и доводится до сведения граждан посредством размещения на информационных стендах Учреждения, его структурных подразделений, на официальном сайте Учреждения.

7. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.1. Правом на личный прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

3) инвалиды I и II групп, в том числе с сопровождающими их лицами;

4) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Орловской области»;

5) дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;

6) родители (иные законные представители) ребенка-инвалида;

7) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

8) беременные женщины;

9) граждане старше 70 лет;

10) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;

11) граждане, призванные на военную службу по мобилизации или проходящие военную службу по контракту, заключенному в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе», либо заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, и члены их семей (родители, супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, а также дети, не достигшие возраста 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме

обучения, лица, находящиеся на иждивении граждан, призванных на военную службу по мобилизации или проходящих военную службу по контракту, заключенному в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе», либо заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации).

12) несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, а также дети, не достигшие возраста 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, военнослужащих и лиц, указанных в статье 2 Федерального закона от 4 июня 2011 года № 128-ФЗ «О пособии детям военнослужащих, лиц, проходящих службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющих специальное звание полиции, и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, погибших (умерших, объявленных умершими, признанных безвестно отсутствующими) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), и детям лиц, умерших вследствие военной травмы после увольнения с военной службы (службы в войсках, органах и учреждениях)».

7.2. В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

7.3. При личном приеме граждане, указанные в пункте 7.1, предъявляют документ, удостоверяющий личность гражданина, а также документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно законодательству Российской Федерации.

Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

9. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников Учреждения, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

10. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц, сотрудников Учреждения с учетом их компетенции.

Длительность приема одного гражданина не должна превышать 30 минут.

11. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием к руководителю, заместителю руководителя, руководителю структурного подразделения Учреждения оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 1 к Порядку). Учет граждан, обратившихся на личный прием, осуществляется путем регистрации в Журнале учета приема посетителей (Приложение 2 к Порядку).

Карточки личного приема граждан подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются ответственному работнику для последующей регистрации и учета в Журнале учета приема посетителей.

Карточки личного приема, сформированные в дело, журнал учета приема посетителей хранятся 3 года, после чего уничтожаются в порядке, установленном для документов, содержащих персональные данные.

Допускается ведение карточек личного приема, журналов учета приема посетителей в электронном виде.

12. Должностное лицо, ведущее прием, с устного согласия гражданина, дает устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема должностным лицом делается соответствующая отметка («Дан устный ответ», «Вопросы разъяснены устно» и т.п.).

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством.

13. В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Письменные обращения граждан, обратившихся на личный прием, с отметкой «с личного приема» регистрируются в установленном порядке и направляются для подготовки ответа в сроки, установленные

законодательством Российской Федерации для рассмотрения таких обращений.

14. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, в иных случаях, прием проводится лицом, исполняющим обязанности отсутствующего должностного лица.

16. На информационном стенде Учреждения, структурного подразделения Учреждения размещаются информационные указатели о расположении должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан, днях и часах приема.

На двери кабинета должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, размещается табличка с указанием фамилии, имени, отчества, должности, графика личного приема должностного лица.