**Порядок проведения личного приема граждан**

**(из Методических рекомендаций по проведению**

**общероссийского дня приема граждан)**

**12 декабря 2019 года**

Время приема: **с 12.00 до 20.00**

1. Гражданин **в обязательном порядке предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт)**. Уполномоченное на прием должностное лицо может принять гражданина по другому документу под свою личную ответственность, так как уполномоченное лицо несет ответственность за достоверность заполняемой информации в карточке и при перенаправлении заявителя в другой орган по компетенции.

2. Обеспечивается прием **всех граждан,** пришедших на прием **до** **20.00.** После указанного времени **рассматриваются** обращения граждан, пришедших **до 20.00.** Уполномоченные лица и сотрудники завершают прием при исполнении всех требований Порядка.

3. Обеспечиваются **соответствующие требования к помещениям** (доступность, общественная и пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях; соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям, наличие оборудованных мест для ожидания).

Рекомендуется организовать сопровождение граждан к местам приема, дежурство медицинских работников.

4. Обеспечивается **обязательное документирование** приема.

5. Во время личного приема **принимаются письменные обращения** заявителей **с последующей регистрацией** **и рассмотрением   
в установленном порядке** (в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

**Прием гражданина,** **пришедшего лично на прием**

1. Осуществляется **проверка документа,** удостоверяющего личность гражданина.

2. **Заполнение карточки** (заявитель, **пришедший на личный прием**): ФИО, социальное положение, почтовый адрес для ответа (*телефон*, *электронная почта – желательны, могут понадобиться при отложенном приеме*), содержание вопроса.

**Вопрос**вносится в карточку в соответствии **с Типовым общероссийским классификатором обращений** (формулируется из содержания вопроса заявителя).

**ВАЖНО!** Рекомендуется **заблаговременно изучить (повторно) типовой общероссийский классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений** (далее – ТОКО). До 11 декабря 2019 года:

распечатать ТОКО на бумажном носителе, отобрав вопросы «своей» компетенции на основании работы и опыта имеющихся обращений граждан (частоты их обращений). Можно организовать поиск вопросов ТОКО   
на компьютере в файле ТОКО;

разбить (выделить цветом, закладками) типы вопросов по их видам для быстрого поиска во время приема;

уметь «перевести» вопрос заявителя в вопрос (типировать)   
в соответствии с ТОКО.

*Например, вопрос заявителя «Мне банк не дает кредит».*

*Вопрос этот в ТОКО – 0005.0005.0057.1493 Предоставление ипотечного кредита. В этом виде и заносится в карточку приема*.

3. Вносится в карточку информация **по уполномоченному лицу, ведущему прием: ФИО, должность**.

4. Гражданин сопровождается к должностному лицу, проводящему прием, и излагает устно свой вопрос.

5**. Вариант 1.** (**компетенция органа, проводящего прием**)

Если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства **являются очевидными** и **не требуют дополнительной проверки,** заявителю **сразу** даются устные разъяснения. Далее **с согласия заявителя** в карточку вносится информация о предоставлении заявителю **устных разъяснений по существу вопроса.**

6. **Вариант 2.** (**компетенция органа, проводящего прием**)

Если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства **не** **являются очевидными** и **требуют дополнительной проверки или заявитель не удовлетворен устным ответом, все равно** даются **устные** разъяснения по вопросу и с согласия заявителя сообщается   
о предоставлении ему **дополнительно письменного ответа   
в установленные законодательством сроки** (Федеральный закон   
от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»); в карточку вносится соответствующая информация о принятом решении.

7. **Вариант 3** (**вопрос не входит** **в компетенцию** органа, **проводящего** личный прием заявителя).

В данном случае, заявителю **устно разъясняется**, что данный вопрос не входит в компетенцию данного органа.

**Доводят до сведения** **заявителя, чья это компетенция**.

Спрашивают **согласие** **заявителя** о соединении по имеющимся видам связи с органом власти, в чью компетенцию входит данный вопрос.

**При согласии**, заявителю предлагается **временно выйти из комнаты приема** (*при отказе от переадресации вопроса в другой орган, например, считает, что это компетенция иного органа или того органа, куда заявитель пришел, делается отметка в карточке, что гражданину даны разъяснения: от переадресации по компетенции отказался*).

**Без присутствия** **заявителя** специалист из электронного справочника ССТУ выбирает орган по компетенции вопроса. Из информации электронного справочника определяется, какими каналами связи обладает данный орган для получения звонков при переадресации по компетенции.   
В рамках имеющихся каналов связи обеспечивается соединение   
**с уполномоченными лицами на прием в режиме связи**, обеспечивающими прием звонков по переадресации.

Уполномоченное лицо, проводящее личный прием гражданина, уточняет по телефону, относится ли вопрос к компетенции данного органа.

**При получении отрицательного ответа (ошибочно выбрана компетенция) органа власти, соединение завершается.**

**Уполномоченные лица, в случае затруднений при определении государственного органа или органа местного самоуправления,   
в компетенцию которого входит решение вопросов, осуществляют последовательное соединение с уполномоченными лицами,   
в компетенцию которых, по их предположению, входит решение вопросов (с учетом подчиненности и территориальности).**

Из электронного справочника **выбирается орган, в чью компетенцию входит вопрос.**

**При получении подтверждения органа по компетенции 2 уполномоченных лица, проводящих прием, совместно уточняют:**

**- входит ли данный вопрос в компетенцию одного из них (или обоих);**

**- относится ли вопрос к компетенции иных органов власти;**

1. Сообщается ФИО гражданина, устно подтверждается, что у заявителя имеется при себе **документ, удостоверяющий личность** паспорт (что подтверждает личность гражданина).

Повторяется вопрос (при необходимости). Принимающая звонок сторона заполняет в письменном виде карточку (если автоматизированное рабочее место, данные поступят на карточке).

2. Гражданин приглашается в помещение приема. Сообщается, кто   
с ним будет говорить (орган, ФИО, должность). Обеспечивается соединение (заявителю передается трубка).

После разговора уполномоченное лицо, ведущее прием, уточняет   
у представителя органа власти, на все ли вопросы заявитель получил разъяснения.

Если остались неразрешенные вопросы, принимается одно из решений:

проведение дополнительного соединения с уполномоченным органом власти по компетенции вопроса;

об организации отложенного приема (с предоставлением устного ответа и направления письменного).

Если рабочее место не автоматизировано, специалистом **ведется письменное оформление карточек**, где указывается об обеспечении заявителю дополнительного приема уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение устного вопроса.

**Отложенный прием, его организация**

**Отложенный прием** – прием в иное время, в случае если орган,   
в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов, **завершил либо не начал прием в соответствии с установленным временем** (с 12.00 до 20.00).

**Уполномоченные лица, осуществляющие личный прием**, принимают решение о проведении **отложенного приема** (с занесением указанного решения в карточку личного приема).

Отложенный прием проводится **при обязательном согласии заявителя и органа власти, в компетенцию которого входит решение вопроса:**

**в течение** рабочих **7 дней** после общероссийского дня приема граждан (**до 19 декабря 2019 года** **включительно**);

в **иные удобные для заявителя сроки** (в исключительных случаях при просьбе заявителя).

Отложенный прием осуществляется **по предварительной договоренности** с уполномоченными лицами органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Уполномоченные лица, **осуществляющие личный прием**, направляют   
**в течение 3 рабочих дней:**

**письменный ответ заявителю о дате и времени** проведения его отложенного приема органом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов (см. ниже образец ОП1);

**письмо о согласовании времени и даты** проведения отложенного приема **в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов**, с направлением **карточки личного приема** (образец ОП2).

*Примечание: Рекомендуется получить предварительную* ***договоренность******о дате и времени*** *отложенного приема заявителя* ***в день личного обращения*** *заявителя –* ***12 декабря 2019 года****.*

При получении карточек по отложенному приему, орган власти,   
в компетенцию которого входит решение вопросов заявителя, обязан организовать прием и рассмотрение поставленных устных вопросов заявителя.

По итогам приема внести соответствующую информацию в карточку заявителя о проведении приема и его итогов (разъяснено в устном виде   
и заявитель согласен, разъяснено устно и направлен письменный ответ   
и т. д).

Данные по отложенному приему вносятся в итоговый отчет, который направляется в вышестоящий орган в соответствии с указанными сроками.

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ**

По результатам проведения общероссийского дня приема граждан   
в течение **10 рабочих дней на портале ССТУ.РФ** каждый орган должен заполнить итоговый сводный отчет в электронной форме о результатах проведения общероссийского дня приема граждан.

Раздел «Итоговый сводный отчет» доступен только при входе на портал ССТУ.РФ под логином и паролем уполномоченного лица, **ответственного за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан.**

Чтобы сохранить данные, необходимо поставить отметку («галочку»)   
в поле «Данные окончательные и меняться не будут».

В случае отсутствия в органе технической возможности заполнения отчета на портале ССТУ.РФ отчет заполняет **вышестоящий   
по иерархической структуре орган.**

Рекомендуется заранее изучить форму отчета, знать какие графы и как заполняются на ССТУ.РФ.