



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
ОЗЁРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(УСЗН)

ПРИКАЗ

24 марта 2020г.

№ 25

**Об утверждении и введении в действие Порядка личного приема граждан  
должностными лицами УСЗН**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.04.2020 прилагаемый Порядок личного приема граждан должностными лицами Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области (далее - Порядок).

2. Утвердить и ввести в действие с 01.04.2020 График личного приема граждан должностными лицами Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области (приложение № 1 к Порядку).

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

Л.В. Солодовникова

УТВЕРЖДЕН

приказом УСЗН

от 24.03.2020 № 25

## Порядок

личного приема граждан должностными лицами Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области

### I. Общие положения

1. Личный прием граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области (далее - УСЗН) ведут начальник управления, заместитель начальника управления (далее - должностные лица).

2. Личный прием граждан осуществляется в дни и часы согласно графику, утвержденному приказом УСЗН, за исключением случаев безотлагательного приема.

3. График личного приема граждан размещается на стенде в фойе первого этажа, 2 этажа здания УСЗН, на официальном сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа Челябинской области.

4. Отказ в приеме граждан должностными лицами Управления не допускается, за исключением установленных законодательством ограничений (лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или иного токсического опьянения).

5. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в кабинетах соответствующих должностных лиц Управления.

6. В случае, если в назначенный день личного приема начальник управления, заместитель начальника управления отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению начальника управления, заместителя начальника управления может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным ими лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

### II. Организация записи на личный прием

7. Запись граждан на личный прием к начальнику управления, заместителю начальника управления осуществляется начальником общего отдела, в случае его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка) документоведом общего отдела (далее ответственный за личный прием). При личном обращении гражданина, в рабочие дни, начиная за две недели до дня приема граждан. При этом гражданин дает согласие на обработку персональных данных согласно приложению № 2 к Порядку. Отказ в даче согласия на обработку персональных данных не препятствует записи гражданина на личный прием, в данном случае гражданину разъясняются



последствия такого отказа, связанные с невозможностью подготовки и сбора информации к личному приему.

8. Правом на личный прием во внеочередном, первоочередном порядке пользуются отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами Озерского городского округа.

Во внеочередном порядке руководителями и иными должностными лицами Управления принимаются инвалиды I и II групп, почетные граждане Озерского городского округа.

В первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами Управления принимаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-I «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».

В первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами Управления принимаются члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

По вопросам, связанным с осуществлением депутатских полномочий, пользуется правом на безотлагательный прием должностными лицами Управления депутат Собрания депутатов Озерского городского округа.

9. Ответственный за личный прием вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина за исключением случаев безотлагательного приема.

10. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

### III. Подготовка и организация личного приема граждан

11. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Управления проводится ответственным за личный прием.

12. Не менее чем за сутки до личного приема граждан соответствующему должностному лицу Управления ответственный за личный прием представляет список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов, за исключением случаев безотлагательного приема.

Ответственный за личный прием по письменному поручению должностного лица вправе запрашивать от работников УСЗН дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина в соответствии с резолюцией должностного лица.

13. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи за исключением категорий граждан, указанных в пункте 8 настоящего Порядка при предъявлении паспорта.

Граждане, относящиеся к категориям, указанным в пункте 8 настоящего Порядка, кроме паспорта представляют документы, свидетельствующие о праве на внеочередной, первоочередной или безотлагательный прием.



14. В день личного приема граждан ответственный за личный прием согласовывает с соответствующим должностным лицом УСЗН организационно-технические вопросы, связанные с предстоящим приемом, при необходимости лично присутствует на приеме.

15. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

В случае если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Управления, то должностное лицо принимает его к личному рассмотрению и адресует его для рассмотрения исполнителю.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в карточку личного приема (приложение № 3 к Порядку).

16. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо Управления, проводящее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема «даны устные разъяснения».

17. В случае передачи гражданином письменного обращения в ходе личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах. Письменный ответ подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан или лицо, им уполномоченное.

18. В помещении, где проходит личный прием граждан, в интересах защиты прав гражданина и муниципальных служащих Управления могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеозаписи, о чем должностное лицо, осуществляющее прием, в обязательном порядке уведомляет гражданина.

В случае ведения аудио- и (или) видеозаписи перед началом приема в карточке личного приема гражданин ставит свою подпись после ознакомления с информацией, что прием ведется с применением аудио- и (или) видеозаписи.

В случае отказа гражданина подписать карточку личного приема муниципальный служащий, осуществляющий прием, делает соответствующую отметку в карточке и подтверждает ее своей подписью.

19. При опоздании гражданина на личный прием, в связи с изменением порядка очередности приема граждан, гражданину может быть отказано по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, если график приема на данный день полностью заполнен.

20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема действий, нарушающих общественный порядок и предоставляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, муниципальный служащий, осуществляющий прием, либо муниципальный служащий, ответственный за организацию личного приема, незамедлительно вызывает сотрудника полиции. Муниципальный служащий, ответственный за организацию личного приема, незамедлительно

уведомляет об этом начальника Управления, и делает соответствующую запись в карточке личного приема.

21. Гражданину, находящемуся на личном приеме, в случае необходимости может быть вызвана скорая медицинская помощь.

#### IV. Учет приема граждан, контроль и анализ выполняемых поручений

22. Учет приема граждан осуществляется ответственным за личный прием.

23. На каждое обращение оформляется карточка, в которую заносится содержание обращения гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

24. Лицо, которому поручено исполнение обращений граждан, высказанных на личном приеме (далее - исполнитель), обязано внимательно изучить их, запросить необходимые документы, подготовить проект ответа и согласовать с главным специалистом УСЗН в срок, установленный должностным лицом, но не превышающий 30 календарных дней со дня обращения.

25. В случае невозможности исчерпывающе ответить на обращение гражданина в установленный срок, должностное лицо, осуществляющее личный прием, по аргументированному ходатайству исполнителя, может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения и подготовки обоснованного ответа, но не более чем на 30 календарных дней. Информация о продлении срока ответа фиксируется в карточке личного приема ответственным за личный прием и письменно доводится до гражданина лицом, которому поручено исполнение обращения гражданина.

26. Контроль сроков исполнения поручений по результатам личного приема граждан должностными лицами осуществляет ответственный за личный прием.

27. Анализ вопросов, обращений граждан на личном приеме осуществляется ответственным за личный прием.

28. Результаты анализа используются для рассмотрения на аппаратных совещаниях Управления и подготовки итоговой информации по работе с обращениями граждан.

29. Ответственный за личный прием ведет карточки личного приема граждан и обеспечивает их сохранность.

Начальник управления



Л.В.Солодовникова



Приложение № 1  
к Порядку личного приема  
граждан должностными лицами  
Управления социальной защиты  
населения администрации  
Озерского городского округа  
Челябинской области

График приема граждан должностными лицами УСЗН

Место приема	Дни приема	Время приема
Начальник управления		
г. Озерск, ул.Космонавтов д.20 каб.230	вторник	с 09.00 час. до 17.00 час.
Заместитель начальника управления		
г. Озерск, ул.Космонавтов д.20 каб.220	четверг	с 09.00 час. до 17.00 час.

Начальник управления



Л.В.Солодовникова

Приложение № 2  
к Порядку личного приема  
граждан должностными  
лицами Управления  
социальной защиты населения  
администрации Озерского  
городского округа  
Челябинской области

**СОГЛАСИЕ**  
**на обработку персональных данных**

г. Озерск Челябинской области

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Я, \_\_\_\_\_,  
ФИО (полностью)

\_\_\_\_\_ дата и место рождения  
паспорт серия \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_, выдан: \_\_\_\_\_,  
зарегистрирован(а) по адресу:

\_\_\_\_\_ контактный телефон \_\_\_\_\_, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю начальнику, (заместителю начальника, начальнику отдела) Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области,

\_\_\_\_\_ ФИО (полностью)  
и Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области, место нахождения: 456781, г. Озерск Челябинской области, ул.Космонавтов, д. 20, согласие на обработку моих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- год, месяц, дата и место рождения;
- адрес регистрации и проживания;
- пол;
- биометрические персональные данные;
- образование;
- профессия;
- занимаемая должность и место работы (в том числе у предыдущих работодателей);
- данные документа об образовании (диплома);
- номер телефона и факса;
- гражданство;
- ИНН;
- номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования;
- стаж работы;
- паспортные данные;
- сведения о принадлежащем мне имуществе и обязательствах имущественного характера;
- сведения о доходах;
- любая другая информация, относящаяся к моей личности.

Я, \_\_\_\_\_ подтверждаю, что даю согласие на обработку персональных данных свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие дается в целях наиболее полного исполнения начальнику Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской



области главой Озерского городского округа, заместителю начальника Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области, начальникам отделов Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и рассмотрения моего обращения (устного и(или) письменного), в том числе путем запроса необходимых для рассмотрения моего обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления или иных должностных лицах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; путем направления моего обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными с учетом действующего законодательства Российской Федерации.

Настоящим я признаю и подтверждаю, что в случае необходимости предоставления персональных данных для достижения вышеуказанных целей третьим лицам, начальнику Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области, заместителю начальника Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области и структурные подразделения Управления социальной защиты населения администрации Озерского городского округа Челябинской области вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных целей информацию обо мне лично (включая мои персональные данные) таким третьим лицам, а также предоставлять таким лицам документы, содержащие такую информацию.

Также настоящим признаю и подтверждаю, что настоящее согласие считается данным мною любым третьим лицам, указанным выше, и такие третьи лица имеют право на обработку моих персональных данных на основании настоящего согласия.

Обработку персональных данных разрешаю производить смешанным способом (с использованием и без использования средств автоматизации).

Настоящее согласие на обработку персональных данных дано на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с действующим законодательством.

Я оставляю за собой право отозвать настоящее согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес начальника управления, заместителя начальника управления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю УСЗН.

В случае отзыва мною настоящего согласия начальник управления, заместитель начальника управления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю УСЗН обязаны прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Уничтожению не подлежат те персональные данные, которые начальник управления, заместитель начальника управления, работники УСЗН обязаны хранить в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Об уничтожении персональных данных начальник управления, заместитель начальника управления обязаны уведомить меня в письменной форме путем направления по почте заказного письма с уведомлением о вручении либо вручения лично мне под роспись.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись ФИО

Принял:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата подпись ФИО, должность



Приложение № 3  
к Порядку личного приема граждан  
должностными лицами  
Управления социальной защиты  
населения администрации  
Озерского городского округа  
Челябинской области  
Озерского городского округа

Образец регистрационно-контрольной карточки  
обращения на прием

Заявление №, дата	№
Фамилия, имя, отчество	
Место работы	
Домашний адрес	
Категория	
Содержание	
Дата приема, №	
Кем принят	
Резолюция	
Исполнитель	
Результат	

С результатами рассмотрения моего заявления ознакомлен.

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

подпись