

Организация и порядок проведения личного приема граждан

Организация и порядок проведения личного приема граждан
Организация личного приема граждан

Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого они оборудуются:

- системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- доступными местами общественного пользования (туалетами);
- пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- доступными местами хранения верхней одежды граждан.

Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Общественная приемная Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации".

В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Министерства требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Общественной приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.

Министром, как членом Правительства Российской Федерации, проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

Личный прием граждан руководством Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром, и проводится в Общественной приемной Министерства.

Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства.

Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан путем:

- обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;
- получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица этих соответствующих структурных подразделений Министерства путем:

- обеспечения записи граждан на личный прием;
- своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;
- предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в Отдел по работе с обращениями граждан не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

Порядок проведения личного приема

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан с использованием автоматизированной базы данных "Прием граждан".

Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в Общественной приемной Министерства (далее - работники Общественной приемной Министерства), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

При проведении личного приема граждан работники Общественной приемной Министерства вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.