2 100055 09780 7

**УТВЕРЖДАЮ**
заместитель Руководителя Администрации
Президента Российской Федерации,
руководитель рабочей группы
при Администрации Президента
Российской Федерации по координации
и оценке работы с обращениями граждан
и организаций

_____ В.Е.Островенко

А1-3665о
20.11.2020

**Порядок применения Методических рекомендаций по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления и Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан в условиях возникновения и распространения инфекционных заболеваний**

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду при реализации гражданами права на обращение в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления (далее – заявители), в том числе в общероссийский день приема граждан, и предотвращения распространения инфекционных заболеваний, в том числе в новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

2. Методические рекомендации[13] по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления и Методические рекомендации[20] по проведению общероссийского дня приема граждан Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 15 от 20 сентября 2018 года № А1-3448о) (далее –

Методические рекомендации[13] и Методические рекомендации[20]) применяются в соответствии с настоящим Порядком.

3. Настоящий Порядок применяется государственными органами и органами местного самоуправления исходя из складывающейся санитарно-эпидемиологической обстановки – состояния здоровья заявителией, факторов среды обитания на территории размещения соответствующего государственного органа или соответствующего органа местного самоуправления, время реализации заявителем права на обращение в соответствующий государственный орган или в соответствующий орган местного самоуправления в целях обеспечения соблюдения санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и ограничительных мероприятий, действующих на данной территории в конкретное время, установленных в соответствии Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Указом Президента Российской Федерации от 11 мая 2020 года № 316 «Об определении порядка продления действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в субъектах Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, рекомендаций главных государственных санитарных врачей субъектов Российской Федерации.

4. В целях исключения контактов заявителей, в том числе с лицами, имеющими признаки, не исключающие заболевание острой респираторной инфекцией, с лицами, находящимися на карантине, с лицами, обязанными находится на самоизоляции, а также сокращения продолжительности контактов заявителей с уполномоченными лицами соответствующего государственного органа или соответствующего органа местного самоуправления (далее – уполномоченные лица) государственные органы и органы местного самоуправления обеспечивают:

4.1. предварительную запись на прием заявителей, не находящихся на карантине и не обязанных находится на самоизоляции, в соответствии с пунктом 8 Методических рекомендаций[13] и пунктом 10.1 Методических рекомендаций[20] в соответствии с установленными для приема днями и часами по графику, составленному с учетом:

а) количества уполномоченных лиц, ведущих личный прием;

б) количество уполномоченных лиц, обеспечивающих прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

в) количества мест ожидания личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, обеспечивающих соблюдение социальной дистанции с учетом выделенных

площадей для общего пользования, в том числе проходов;

г) времени проведения личного приема уполномоченными лицами;

д) времени проведения приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

е) времени нахождения в местах ожидания личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

ж) времени, необходимого для проведения между приемами уборки (проветривания) помещений и дезинфекции мебели, оборудования и технических средств, с обработкой контактных поверхностей;

4.2. бесконтактное предъявление заявителем с соблюдением социальной дистанции, либо через защитный экран документа, удостоверяющего личность, уполномоченному лицу, в том числе в соответствии с пунктом 13 Методических рекомендаций[13] и пунктом 13.1 Методических рекомендаций[20];

4.3. бесконтактный прием письменных обращений в ходе личного приема в соответствии с пунктом 7 Методических рекомендаций[13] и пунктом 12.3 Методических рекомендаций[20] с последующей их обработкой обеззараживающими устройствами, разрешенными к применению;

4.4. использование масок, разрешенных к применению, для защиты органов дыхания с заменой в течение определенного промежутка времени, перчаток, разрешенных к применению, с проведением обработки рук кожными антисептиками, разрешенными к применению;

4.5. соблюдение социальной дистанции в местах ожидания, а также проведения личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием защитных экранов и переговорных устройств;

4.6. продолжительность рекомендованного времени проведения приема (подпункты «г» и «д» пункта 4.1 настоящего Порядка) с учетом времени, предусмотренного подпунктом «ж» пункта 4.1 настоящего Порядка, с соблюдением графика проведения личного приема, учитывающего требования, предусмотренные подпункты «а», «б» и «в» пункта 4.1 настоящего Порядка, в том числе в случае проведения без перерыва личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с учетом времени, предусмотренного подпунктом «е» пункта 4.1 настоящего Порядка;

4.7. местами ожидания приема, организованными в соответствии с подпунктом «в» пункта 4.1 настоящего Порядка, с учетом установленного времени заблаговременного прибытия на прием до указанного в предварительной записи времени проведения приема и исключения не предоставления времени для подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения приема;

4.8. проведение приема в режиме видео-конференц-связи,

видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, в том числе в переговорных кабинах, изготовленных из пластика или других материалов, устойчивых к моющим и дезинфицирующим средствам, оснащенных необходимым оборудованием для проведения видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи, с выделением для заявителей отдельных, неиспользуемых уполномоченными лицами, мониторов, микрофонов и наушников (переговорных устройств), устойчивых к дезинфицирующим средствам, либо однократного использования;

4.9. проведение при входе в помещения соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления обязательного измерения температуры тела заявителей и уполномоченных лиц с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров);

4.10. не допуск в помещения соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления:

- заявителей и уполномоченных лиц с повышенной температурой тела либо другими внешними признаками, не исключающими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк), а также заявителей, которые должны находиться на карантине или самоизоляции;

- заявителей:

предварительно не записавшихся на прием;

пришедших с опозданием указанного в предварительной записи на прием времени проведения приема;

пришедших ранее установленного для заблаговременного прибытия на прием времени, до наступления времени, установленного для заблаговременного прибытия на прием;

4.11. установку в помещениях, предназначенных для организации и проведения приема:

- дозаторов с кожным антисептиком, разрешенных к применению, для обработки рук (предпочтительно бесконтактного);

- закрывающихся емкостей для сбора использованных масок, перчаток и т.п.;

- функционирование устройств обеззараживания воздуха, разрешенных к применению в присутствии людей;

4.12. наличие запаса для заявителей и уполномоченных лиц:

- масок и перчаток;

- одноразовых ручек;

- питьевой воды, упакованной в емкости (кулер или в мелкой расфасовке);

- разовой посуды (стаканы), включая использование вендинговых автоматов;

4.13. информирование, в том числе оперативное:

- заявителей и уполномоченных лиц о действующих в месте размещения помещения соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления на дату проведения приема

санитарно-противоэпидемических (профилактических) и ограничительных мероприятиях и необходимости их соблюдения;

- территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека о выявленных лицах, больных инфекционными заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, и лиц с подозрением на такие заболевания;

4.14. обработку дезинфицирующими средствами, разрешенными к применению в присутствии людей, после каждого заявителя:

- поверхности (контактных поверхностей) стола и поручней стула заявителя, дверной ручки;

- монитора, микрофона и наушников (переговорных устройств);

4.15. периодического проветривание каждый час в течение установленного времени помещений приема и их влажной уборки с применением дезинфицирующих средств, уделив особое внимание дезинфекции дверных ручек, поручней, перил, контактных поверхностей (столов, стульев, оргтехники);

4.16. оказание первичной медико-санитарной помощи, дежурство службы «скорой медицинской помощи» или ее оперативный вызов;

4.17. направление в специально выделенное помещение с отдельным входом либо машину «скорой медицинской помощи» лиц с повышенной температурой тела либо другими внешними признаками, не исключающими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк);

4.18. проведение по окончании дня приема влажной уборки помещений с применением дезинфицирующих средств.

5. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и реализации пункта 4.1 настоящего Порядка:

5.1. начинать предварительную запись на прием заявителей не ранее чем за 14 дней и не позднее, чем за 7 дней до дня проведения приема;

5.2. осуществлять предварительную запись с фиксацией данных о заявителе, позволяющих его идентифицировать,: фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), даты рождения, адреса места проживания или нахождения, номера телефона, иных данных, позволяющих определить, что данный заявитель, не находиться на карантине и не обязан находится на самоизоляции, предусмотрев возможность исключения неоднократной записи на прием одного и того же заявителя;

5.3. перенос на другое дату и время проведения приема заявителей, предварительно записавшихся на прием, в случае введения дополнительных ограничительных мероприятий, исключающих возможность обеспечения проведения приема либо приема заявителей, обязанных находится на самоизоляции, с обязательным заблаговременным либо оперативным (посредством мобильной связи) информированием заявителей, предварительно записавшихся на прием, о принятом решении;

6. В целях обеспечения информирования граждан о проведении

приема, в том числе в общероссийский день приема граждан, в соответствии с пунктом 8 Методических рекомендаций[13] и пунктом 6 Методических рекомендаций[20] необходимо размещение информации:

об организации предварительной записи на прием, в том числе на общероссийский день приема граждан;

о действующих в местах проживания или нахождения заявителей и размещения соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления на дату размещения соответствующей информации и до даты проведения приема санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятиях и ограничительных мероприятиях и необходимости их соблюдения;

о возможности переноса даты приема;

о времени заблаговременного прибытия на прием до указанного в предварительной записи времени проведения приема;

об отсутствии возможности подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения приема, и подготовки данного обращения заранее до дня приема:

о мероприятиях реализуемых соответствующим государственным органом или соответствующим органом местного самоуправления, предусмотренных пунктом 4 настоящего Порядка.

7. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического благополучия граждан и предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) обеспечить прохождение не ранее чем за 3 суток до проведения общероссийского дня приема граждан обследования на наличие возбудителя коронавирусной инфекции COVID-19 методом полимеразной цепной реакции уполномоченных лиц, обеспечивающих проведение личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов.