



**ПРИКАЗ**

«23» ноября 2018 г.

№ 467

г. Ижевск

**Об организации личного приёма граждан в Министерстве  
социальной политики и труда Удмуртской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приёма граждан в Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики.

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики от 7 декабря 2016 года № 223 «Об организации личного приёма граждан в Министерстве социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики»;

приказ Министерства социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики от 2 марта 2017 года № 157 «О внесении изменений в приказ Министерства социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики от 7 декабря 2016 года № 223 «Об организации личного приема граждан в Министерстве социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

Т.Ю. Чуракова

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства  
социальной политики и труда  
Удмуртской Республики  
от «23» 11 2018 года № 467

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации личного приёма граждан в Министерстве**  
**социальной политики и труда Удмуртской Республики**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в государственные органы и защиту их законных интересов.

2. Личный приём граждан проводится в целях оперативного решения вопросов, отнесённых к компетенции Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее - Министерство), на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан.

3. Должностное лицо, осуществляющее личный приём граждан, несёт ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и разъяснения по вопросам, отнесённым к компетенции Министерства.

**II. График личного приёма граждан в Министерстве**

4. Место нахождения и почтовый адрес Министерства: 426004, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ломоносова, д.5.

График работы Министерства:

понедельник – четверг: с 8.30 до 17.30;

пятница – с 8.30 до 16.15;

обеденный перерыв: с 12.00 до 12.45;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон Министерства для справок:

(3412) 68-67-11 – приёмная Министерства.

5. Личный приём граждан осуществляют следующие должностные лица:

министр социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – министр);

первый заместитель министра социальной политики и труда Удмуртской Республики;

заместитель министра социальной политики и труда Удмуртской Республики;

руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с приложением 1.

6. Министр проводит личный приём граждан во вторую среду месяца с 14.00 до 16.00 (кроме праздничных дней).

7. Заместители министра проводят личный приём граждан каждую пятницу месяца с 14.00 до 16.00 (кроме праздничных дней).

8. Руководители структурных подразделений Министерства проводят личный приём граждан ежедневно с 9.00 до 16.00, обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45 (кроме выходных и праздничных дней).

### **III. Требования к помещению для личного приёма граждан в Министерстве**

9. Личный приём граждан осуществляется должностными лицами в специально оборудованном помещении для личного приёма граждан в здании Министерства по адресу: г. Ижевск, ул. Ломоносова, д. 5, кабинет 121 (далее – помещение для личного приёма граждан).

10. Помещение для личного приёма граждан должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», требованиям общественной и пожарной безопасности.

11. В помещении для личного приёма граждан обеспечиваются следующие условия доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в Министерстве;

надлежащее размещение носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учётом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

12. Места для личного приёма граждан оборудуются автоматизированными рабочими местами с возможностью доступа к

закрытому информационному ресурсу ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – ресурс ССТУ.РФ).

#### **IV. Порядок организации личного приёма граждан в Министерстве**

13. Организация личного приёма граждан в Министерстве возлагается на отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью.

14. Информация о порядке личного приёма граждан в Министерстве размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт) <http://minsoc18.ru/>.

15. Предварительная запись на личный приём к министру и заместителям министра осуществляется управлением организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью:

по телефону (3412) 68-67-11;

при личном обращении в приёмную министра;

при обращении через официальный сайт;

при направлении письменного заявления о приёме по почтовому адресу: г. Ижевск, ул. Ломоносова, д. 5, 426004.

16. Руководителями структурных подразделений Министерства личный приём граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком приёма граждан в порядке очереди.

17. Перед началом личного приёма гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Представитель организации (гражданина) обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, доверенность на право представления интересов организации (гражданина).

18. Содержание устного обращения заносится должностным лицом, ведущим личный приём граждан, в карточку личного приёма гражданина (далее – карточка личного приёма) (приложение 2).

19. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу излагаемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

20. В случае передачи гражданином письменного обращения в ходе личного приёма в карточке личного приёма и на втором экземпляре обращения (экземпляре гражданина) делается отметка о его приёме.

21. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В иных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

22. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в карточку личного приёма.

23. В карточке личного приёма на бумажном носителе гражданином проставляется подпись о его согласии с полученным устным ответом на обращение.

24. После окончания личного приёма письменные обращения (при наличии) и заполненные надлежащим образом карточки личного приёма передаются в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью.

25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма граждан, регистрируется в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью в системе электронного документооборота и направляется в установленном порядке на рассмотрение в структурное подразделение Министерства, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

26. В интересах обеспечения защиты прав граждан и для пресечения противоправных и коррупционных действий ведение приёма граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чём граждане уведомляются до начала приёма.

27. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный приём не допускаются.

28. В случае поведения гражданина, не соответствующего нормам морали и нравственности, либо оскорбительных действий в отношении должностных лиц и работников Министерства приём может быть прекращён. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о ненадлежащем поведении гражданина отражается в карточке личного приёма.

29. Контроль за сроками исполнения поручений, данных по итогам личного приёма граждан, осуществляется в установленном Министерством порядке в соответствии с инструкцией по делопроизводству Министерства.

30. Руководители структурных подразделений Министерства до 5 числа месяца следующего за отчётным направляют отчет по форме в соответствии с приложением 3 с оригиналами карточек личного приёма в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью.

31. Специалист отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с общественностью готовит ежеквартальную информацию о результатах личного приёма граждан в Министерстве и представляет его министру.

32. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан управления организационно-аналитического обеспечения и связей с

общественностью ежегодно осуществляет подготовку отчёта о результатах личного приёма граждан в соответствии с приложением 4 и представляет его министру.

#### **V. Порядок личного приёма граждан в Министерстве с использованием ресурса ССТУ.РФ**

33. Должностные лица, указанные в приложении 5, осуществляют личный приём граждан с использованием универсального автоматизированного рабочего места для проведения личного приёма и приёма в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, используемого в ходе проведения общероссийского дня приёма, подключённого к ресурсу ССТУ.РФ.

34. Должностное лицо при проведении личного приёма граждан заполняет на ресурсе ССТУ.РФ карточку личного приёма гражданина.

35. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, должностное лицо обеспечивает приём гражданина путём соединения в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устном обращении гражданина.

36. В случае если в Министерство поступила заявка от иного государственного органа или органа местного самоуправления на приём гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, должностное лицо проводит приём гражданина в соответствующем режиме.

37. В ходе приёма в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на ресурсе ССТУ.РФ карточка личного приёма не заполняется.

38. В случае принятия решения о проведении дополнительного приёма должностным лицом гражданину сообщается дата, время и место проведения приёма в соответствии с графиком личного приёма граждан, установленным в Министерстве.

---

Приложение 1

к Положению об организации  
личного приёма граждан  
в Министерстве социальной политики  
и труда Удмуртской Республики

**СПИСОК**  
**руководителей структурных подразделений Министерства социальной политики и труда**  
**Удмуртской Республики, осуществляющих личный приём граждан**

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Должность</b>	<b>Вопросы, отнесённые к компетенции руководителя структурного подразделения Министерства</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Братухина Ольга Александровна	начальник отдела семейной политики и демографии управления по вопросам семьи и детства	организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; выдача свидетельства о предоставлении многодетной семье, нуждающейся в улучшении жилищных условий, в которой одновременно родились трое и более детей, безвозмездных субсидий на приобретение жилых помещений; учёт (регистрация) и социальная поддержка многодетных семей; награждение знаками отличия «Материнская слава», «Родительская слава», общественной наградой – медалью «За любовь и верность»
2.	Веретенникова Екатерина Ивановна	начальник отдела охраны труда и государственной экспертизы условий труда управления труда	охрана труда; расследование несчастных случаев на производстве; проведение обязательных медицинских осмотров работников; государственная экспертиза условий труда

1	2	3	4
3.	Вершинина Лариса Владимировна	начальник управления развития трудовых ресурсов, миграции и занятости населения	содействие гражданам в поиске работы; организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые; организация проведения оплачиваемых общественных работ; содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости; содействие трудоустройству отдельных категорий граждан (инвалиды, выпускники, одинокие и многодетные родители, другие категории граждан испытывающие трудности в поиске подходящей работы); квотирование рабочих мест для трудоустройства на них инвалидов
4.	Ильясов Руслан Азаматович	начальник отдела труда и уровня жизни управления труда	оплата труда в организациях внебюджетной сферы деятельности Удмуртской Республики и уровень жизни и доходов населения
5.	Иутина Оксана Владимировна	начальник управления мер социальной поддержки	организация проведения республиканских мероприятий, посвященных Дню Победы, Международному дню пожилых людей; разъяснение законодательства по предоставлению мер социальной поддержки; выплата инвалидам компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности



1	2	3	4
6.	Казаринова Ксения Владимировна	начальник сектора социального партнерства управления развития трудовых ресурсов, миграции и занятости населения	коллективный договор, коллективные трудовые споры, их урегулирование; неформальная занятость, организация проведения ежегодного республиканского конкурса «Семейные трудовые династии»
7.	Клокова Анжелика Львовна	начальник управления по вопросам семьи и детства	отдых и оздоровление детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; выдача свидетельства о предоставлении многодетной семье, нуждающейся в улучшении жилищных условий, в которой одновременно родились трое и более детей, безвозмездных субсидий на приобретение жилых помещений; обеспечение детей новогодними подарками; награждение знаками отличия «Материнская слава», «Родительская слава», общественной наградой – медалью «За любовь и верность»; деятельность учреждений социального обслуживания детей
8.	Косякина Ольга Геннадьевна	начальник отдела трудоустройства и спецпрограмм, профориентации и профобучения управления развития трудовых ресурсов, миграции и занятости населения	профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование граждан по направлению органов службы занятости Удмуртской Республики; психологическая поддержка безработных граждан, социальная адаптация безработных граждан на рынке труда; организация сопровождения при содействии занятости инвалидов
9.	Латыпова Эльвира Ильфатовна	начальник сектора сопровождения комиссии по делам несовершеннолетних	защита прав и законных интересов несовершеннолетних; допуск к трудовой деятельности с участием несовершеннолетних; деятельность

1	2	3	4
			комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав
10.	Лекомцев Юрий Геннадьевич	начальник управления организационно- аналитического обеспечения и связей с общественностью	вопросы взаимодействия с общественными организациями инвалидов; государственная поддержка общественных организаций
11.	Макарова Инга Константиновна	начальник сектора опеки и попечительства управления мер социальной поддержки	опека и попечительство в отношении совершеннолетних граждан
12.	Мартынюк Мария Вячеславовна	заместитель начальника управления по делам инвалидов и организации социального обслуживания - начальник отдела по делам инвалидов	социальная поддержка и реабилитация инвалидов; реализация индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида (ребёнка-инвалида), социальная реабилитация и оказание необходимого содействия инвалиду; формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения; вопросы поступления на реабилитацию в реабилитационные центры и реабилитационные отделения; организация обеспечения протезами и протезно-ортопедическими изделиями отдельных категорий граждан (не являющихся инвалидами)
13.	Рудина Гульсина Фирдавесовна	начальник управления по делам инвалидов и организации социального обслуживания	организация работы с организациями, подведомственными управлению, и территориальными органами Министерства; социальная поддержка и реабилитация инвалидов; координация мероприятий по реализации индивидуальной программы реабилитации и

1	2	3	4
			абилитации инвалида (ребёнка-инвалида) и оказанию необходимого содействия инвалиду; формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения; социальное обслуживание граждан на территории Удмуртской Республики; взаимодействие с негосударственным сектором по вопросам предоставления социальных услуг
14.	Сандалова Мария Анатольевна	начальник отдела государственных социальных гарантий управления мер социальной поддержки	предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан; присвоение званий «Ветеран труда», «Ветеран труда Удмуртской Республики»; оформление и выдача удостоверений гражданам, подвергшимся воздействию радиации; оформление и выдача удостоверений о праве на льготы; предоставление государственной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; единовременной материальной помощи студенческим семьям при рождении ребёнка и семьям, направляющим детей-инвалидов на продолжительное лечение или операцию за пределы Удмуртской Республики; единовременной выплаты супружеским парам, отмечающим 50-, 55-, 60-, 65-, 70- и 75-летие совместной жизни»
15.	Торхов Игорь Викторович	начальник отдела социальных выплат управления мер социальной поддержки	предоставление ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам труда Удмуртской Республики, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий; предоставление

1	2	3	4
			государственных пособий и компенсационных выплат гражданам, имеющим детей; ежегодная денежная выплата «Почётным донорам России»; компенсационные выплаты гражданам, подвергшимся воздействию радиации; пенсии за выслугу лет государственным гражданским служащим; доплаты к пенсиям за счет бюджета Удмуртской Республики
16.	Утяшева Ирина Васильевна	начальник сектора трудовой миграции управления развития трудовых ресурсов, миграции и занятости населения	привлечение и использование иностранных работников на рынке труда
17.	Хайруллина Илюся Рахимзяновна	начальник управления труда	оплата труда в организациях бюджетного и внебюджетного сектора; определение величины прожиточного минимума и сферы применения данного показателя
18.	Шмыков Игорь Илларионович	начальник отдела организации социального обслуживания населения управления по делам инвалидов и организации социального обслуживания	деятельность стационарных учреждений социального обслуживания (дома-интернаты), комплексные центр социального обслуживания населения; ведение реестра поставщиков социальных услуг Удмуртской Республики; организация деятельности по социальному обслуживанию граждан на территории Удмуртской Республики, в том числе лиц без определенного места жительства; организация комплексной реабилитации и ресоциализации потребителей наркотических средств и психотропных веществ; взаимодействие с негосударственным сектором по вопросам предоставления социальных услуг; вопросы развития добровольчества,

1	2	3	4
			волонтерства в республике
19.	Шутова Татьяна Владимировна	заместитель начальника управления - начальник отдела оплаты и нормирования труда управления труда	вопросы оплаты и нормирования труда в государственных учреждениях Удмуртской Республики
20.	Юргина Дина Шамильевна	начальник отдела профилактики безнадзор- ности и беспризорности несовершеннолетних управления по вопросам семьи и детства	профилактика безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних, в том числе профилактике алкогольной, наркотической и токсической зависимости; деятельность учреждений и служб, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним и их семьям

Приложение 2

к Положению об организации  
личного приёма граждан  
в Министерстве социальной политики  
и труда Удмуртской Республики

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ И ТРУДА  
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА**

**ДАТА ОБРАЩЕНИЯ** \_\_\_\_\_

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:**

**Фамилия** \_\_\_\_\_

**Имя** \_\_\_\_\_

**Отчество (при наличии)** \_\_\_\_\_

**Почтовый адрес (электронный адрес) <1>:** \_\_\_\_\_

**Категория заявителя** (пенсионер, участник ВОВ, инвалид ВОВ, ликвидатор  
ЧАЭС, многодетная семья, получатель пособия на детей, донор и другие) \_\_\_\_\_

**Тип обращения:** заявление, жалоба, предложение (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_

**Краткое содержание устного обращения:** \_\_\_\_\_

**С содержанием устного обращения согласен(а):** \_\_\_\_\_

(подпись гражданина <2>)

**Повторность:** да/нет \_\_\_\_\_

**Содержание принятого решения по обращению гражданина:** \_\_\_\_\_

**1. Дан устный ответ (разъяснение):** \_\_\_\_\_

**Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:** \_\_\_\_\_

**На получение устного ответа согласен(а)** \_\_\_\_\_

(подпись гражданина)

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_ листов:

\_\_\_\_\_  
(подпись гражданина)

3. Принято иное решение:<3>

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, должность)

-----  
<1> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение.

<2> Проставляется в случае, если гражданин не согласен на получение устного ответа и не оставляет письменное обращение.

<3> Указываются поручения, исполнители и срок исполнения

\_\_\_\_\_

Приложение 3

к Положению об организации  
личного приёма граждан в  
Министерстве социальной политики  
и труда Удмуртской Республики

**ОТЧЁТ**  
**о личном приёме граждан за (месяц, год)**

(наименование структурного подразделения Министерства)

№ п/п	Дата	Должность ФИО	Место приёма (район/город, населённый пункт)	ФИО гражданина, его контактные данные	Краткое содержание обращения гражданина	Принятые решения по обращению гражданина	Отметка о принятии письменного обращения гражданина	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Руководитель структурного подразделения

И.О. Фамилия



Приложение 4

к Положению об организации  
личного приёма граждан в  
Министерстве социальной политики  
и труда Удмуртской Республики

**ОТЧЁТ**  
**о результатах личного приёма граждан в Министерстве социальной**  
**политики и труда Удмуртской Республики**  
за 20 \_\_\_\_ год

Должностное лицо, осуществляющее личный приём граждан	Результат рассмотрения обращений граждан				
	общее количество обращений	из них:			
		решено положительно	даны разъяснения	отказано в решении вопроса	принято письменное обращение
Министр					
Заместители министра					
Руководители структурных подразделений					
<b>ИТОГО</b>					

## Приложение 5

к Положению об организации  
личного приёма граждан в  
Министерстве социальной политики  
и труда Удмуртской Республики

### СПИСОК

**должностных лиц, осуществляющих личный приём граждан  
с использованием закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Должность</b>
1.	Чуракова Татьяна Юрьевна	министр социальной политики и труда Удмуртской Республики
2.	Лубнина Ольга Владимировна	первый заместитель министра социальной политики и труда Удмуртской Республики
3.	Белоусова Марина Евгеньевна	заместитель министра социальной политики и труда Удмуртской Республики