

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель Губернатора
Новосибирской области

Ю.Ф. Петухов

« _____ » _____ 2020 г.

Порядок

организации личного приема граждан
в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства
Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной
власти Новосибирской области и органах местного самоуправления
Новосибирской области 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 (далее - заявители) в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области и органы местного самоуправления Новосибирской области и предотвращения распространения инфекционных заболеваний, в том числе новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

2. Методические рекомендации 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 Сборника методических рекомендаций и документов 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, утвержденные 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) применяются в соответствии с настоящим Порядком.

3. Настоящий Порядок применяется администрацией Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления Новосибирской области, исходя из складывающейся санитарно-эпидемиологической обстановки - состояния здоровья заявителей, факторов среды обитания на территории, времени реализации заявителем права на обращение в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области или орган местного самоуправления Новосибирской области в целях обеспечения соблюдения санитарно-

противоэпидемических (профилактических) мероприятий и ограничительных мероприятий, действующих на данной территории в конкретное время, установленных в соответствии с Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», 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)», Порядком 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 в условиях возникновения и распространения инфекционных заболеваний, утвержденных руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (от 20.11.2020 № А1-3665о), рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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 находиться на самоизоляции, а также сокращения продолжительности контактов заявителей с уполномоченными лицами администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области или органов местного самоуправления Новосибирской области (далее - уполномоченные лица) администрация Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области и органы местного самоуправления Новосибирской области обеспечивают:

4.1. предварительную запись на прием заявителей, не находящихся на карантине и не обязанных находиться на самоизоляции, в соответствии с установленными для приема днями и часами по графику, составленному с учетом:

- а) количества уполномоченных лиц, ведущих личный прием;
- б) количества уполномоченных лиц, обеспечивающих прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи и аудиосвязи;
- в) количества мест ожидания личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи и аудиосвязи, 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 и аудиосвязи;
- е) времени нахождения в местах ожидания личного приема;
- ж) времени, необходимого для проведения между приемами уборки (проветривания) помещений и дезинфекции мебели, оборудования и технических средств;

4.2. бесконтактное предъявление заявителем с соблюдением социальной

дистанции, либо через защитный экран документа, удостоверяющего личность, уполномоченному лицу;

4.3. бесконтактный прием письменных обращений в ходе личного приема с последующей их обработкой обеззараживающими устройствами;

4.4. использование масок для защиты органов дыхания (с заменой в течение определенного промежутка времени), перчаток, проведение обработки рук кожными антисептиками;

4.5. соблюдение социальной дистанции в местах ожидания, а также проведения личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи и аудиосвязи, в том числе с использованием защитных экранов и переговорных устройств, обеспечив доступность для обращения заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях заявителей;

4.6. продолжительность рекомендованного времени проведения приема (подпункты «г» и «д» подпункта 4.1 настоящего Порядка) с учетом времени, предусмотренного подпунктом «ж» подпункта 4.1 настоящего Порядка, с соблюдением графика проведения личного приема, учитывающего требования, предусмотренные подпунктами «а», «б» и «в» подпункта 4.1 настоящего Порядка, в том числе в случае проведения без перерыва личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи и аудиосвязи, с учетом времени, предусмотренного подпунктом «е» подпункта 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 и аудиосвязи в помещениях, в том числе в помещениях, оснащенных необходимым оборудованием для проведения видео-конференц-связи, видеосвязи и аудиосвязи, 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 администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области или органа местного самоуправления Новосибирской области обязательного измерения температуры тела заявителей и уполномоченных лиц с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров);

4.10. не допуск в помещения, предназначенных для организации и проведения приема:

- 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 для обработки рук;
- закрывающихся емкостей для сбора использованных масок, перчаток и т.п.;
- 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), одноразовой посуды (стаканы);

4.13. информирование, в том числе оперативное:

- заявителей и уполномоченных лиц о действующих 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 после каждого заявителя:

- контактных поверхностей стола и поручней стула заявителя, дверной ручки;
- монитора, микрофона и наушников (переговорных устройств);

4.15. периодическое проветривание (каждый час) помещений и их влажную уборку 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 исключаяющими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк);

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

4.19. в контактной зоне управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области обеспечить прием заявителей с реализацией требований подпунктов 4.2 - 4.5, 4.8 - 4.15 настоящего Порядка, обеспечить доступность для обращения заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях заявителей.

5. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения

и реализации подпункта 4.1 настоящего Порядка:

5.1. осуществлять предварительную запись с фиксацией данных о заявителе, позволяющих его идентифицировать:

- фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии),
- адреса места проживания или нахождения,
- номера телефона,

- иных данных, позволяющих определить, что данный заявитель не находится на карантине и не обязан находиться на самоизоляции, предусмотрев возможность исключения неоднократной записи на прием одного и того же заявителя;

5.3. обеспечить допуск заявителей в помещения администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органы местного самоуправления Новосибирской области в соответствии со списками предварительной записи на прием;

5.4. перенос на другую 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 находиться 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 порядке проведения личного приема граждан разместить на официальных сайтах управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления Новосибирской области информацию:

- об организации предварительной записи на личный прием;
- о действующих на дату размещения соответствующей информации о санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятиях, 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 администрацией Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления Новосибирской области, предусмотренных пунктом 4 настоящего Порядка.