

Порядок проведения личного приема граждан руководством ГБУ РК «МФЦ»

1. Личный прием граждан проводится директором Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ РК «МФЦ», учреждение) либо уполномоченным им работником учреждения по предварительной записи.
2. Прием граждан осуществляется в дни и часы, установленные графиком, по адресу: г. Симферополь, ул. им. Матэ Залки, 17 в.
3. График приема граждан утверждается приказом ГБУ РК «МФЦ» и доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах центров «Мои Документы» и на официальном сайте ГБУ РК «МФЦ».
4. Запись на личный прием граждан осуществляется на основании письменных заявлений граждан, которые могут быть направлены на адрес электронной почты: info@md-crimea.ru либо путем обращения в Контакт-центр ГБУ РК «МФЦ» по следующим номерам: 8 (978) 950-94-50, 8 (978) 950-94-51, 8 (3652) 604-920.
5. Форма заявления на осуществление личного приема приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.
6. Правом на личный прием в первоочередном порядке, согласно статье 3 Закона Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Республике Крым» обладают следующие граждане:
 - 1) Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание «Мать-героиня»;
 - 2) инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
 - 3) инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;
 - 4) ветераны боевых действий, лица, имеющие правоотношения с организацией, осуществляющей защиту интересов ветеранов локальных войн и военных конфликтов, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой народной Республики, Луганской народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также члены их семей;
 - 5) члены семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
 - 6) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Республики Крым»;
 - 7) инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов;
 - 8) беременные женщины;
 - 9) лица старше 70 лет.
7. Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных в п. 6 настоящего порядка, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Срок рассмотрения заявления и уведомление гражданина о дате и времени приема, а также подготовка всех необходимых материалов для проведения личного приема не должен превышать 2 рабочих дней с даты поступления заявления в ГБУ РК «МФЦ».

9. Интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции ГБУ РК «МФЦ», заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими суть обращения, представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц.

10. В случае отнесения гражданина к категории, указанной в п.7 настоящего порядка, к заявлению должны прилагаться документы, подтверждающие право гражданина на личный прием в первоочередном порядке, предусмотренное законодательством Российской Федерации, статьей 3 Закона Республики Крым от 28 марта 2025 года № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации прав граждан на обращение в Республике Крым».

11. Анонимные заявления о личном приеме, т.е. не содержащие фамилию, имя, отчество, а также заявления не содержащие контактные данные (номер телефона или адрес электронной почты), к рассмотрению не принимаются.

12. Заявления граждан о личном приеме, переданные в отдел по работе с обращениями граждан работниками отдела делопроизводства и контроля либо контакт-центра ГБУ РК «МФЦ», фиксируются отделом по работе с обращениям граждан в журнале записи личного приема (приложение 4 к настоящему Порядку).

13. Запись граждан на личный прием к руководству ГБУ РК «МФЦ» осуществляется работником отдела по работе с обращениями граждан.

14. В случае принятия решения о проведении приема граждан, уведомление о дате и времени проведения приема, подготовленное работником отдела по работе с обращениями граждан, доводится гражданину на адрес электронной почты либо по номеру телефона, указанному в заявлении, с соблюдением срока, указанного в п.8 настоящего порядка.

15. Не позднее чем за 2 рабочих дня до установленной графиком даты приема граждан, запись на прием на ближайшую дату прекращается. Поступившие в ГБУ РК «МФЦ» менее чем за два рабочих дня до даты установленной графиком приема заявления, принимаются в работу для организации следующего приема.

16. Граждане, записанные на прием, повторно уведомляются об этом работником отдела по работе с обращениями граждан посредством телефонной или электронной связи не позднее 2-х рабочих дней до начала приема.

17. Работник отдела по работе с обращениями граждан за два рабочих дня до даты проведения личного приема представляет директору либо уполномоченному им лицу список граждан, записавшихся на прием с приложением всех материалов, собранных в рамках организации приема.

18. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно предварительной записи.

19. Гражданин, приглашенный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, а также заполнить согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных (приложение 2 к настоящему порядку). Гражданин, не предоставивший документ удостоверяющий личность, на личный прием к директору ГБУ РК «МФЦ» не допускается.

20. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на прием не допускаются.

21. В процессе проведения личного приема работником отдела по работе с обращениями граждан оформляется карточка личного приема (приложение 3 к настоящему Порядку).

22. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина

может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. Гражданин ставит свою подпись, подтверждая, что его вопрос решен.

23. В случае, если в ходе проведения личного приема возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, то в карточке личного приема ставится отметка о необходимости направления письменного ответа.

В этом случае ответ гражданину должен быть направлен в соответствии с требованиями и сроками Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», т.е. не позднее 30 календарных дней с даты проведения личного приема, в соответствии с действующей в ГБУ РК «МФЦ» инструкцией о порядке рассмотрения обращения граждан в ГБУ РК «МФЦ».

24. Повторно гражданин может записаться на личный прием, не ранее получения ответа на предыдущее обращение.

25. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия, рассмотрение его обращения переносится на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

26. Результаты организации личного приема фиксируются работником отдела по работе с обращениями граждан в журнале записи личного приема (приложение 4 к настоящему Порядку).

**Заявление
на осуществление личного приема руководством ГБУ РК «МФЦ»**

Фамилия* _____

Имя* _____

Отчество* _____

Телефон*: _____

Адрес электронной почты (в случае наличия)*:

Указать льготную категорию (в случае наличия): _____

Содержание вопроса: _____

* - обязательные к заполнению поля для подготовки всех необходимых материалов к проведению личного приема (в случае отсутствия в заявлении полных ФИО, телефона и электронного адреса, заявление не рассматривается).

« _____ » _____ 202__ г.

подпись

СОГЛАСИЕ

субъекта персональных данных на обработку его персональных данных

« ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)

(населенный пункт)

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

паспорт _____ выдан _____,
(серия, номер) (когда и кем)

адрес регистрации _____,

адрес фактического проживания _____,

согласно статье 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» по своей воле и в своих интересах даю согласие Государственному бюджетному учреждению Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Учреждение), адрес регистрации и фактического местонахождения: 295053, г. Симферополь, ул. им. Матэ Залки, 17в, на обработку своих персональных данных с использованием средств автоматизации, а также без использования таких средств в целях организации моего личного приема, рассмотрения устного (письменного) обращения.

В соответствии с данным согласием мною может быть предоставлена для обработки следующая информация: фамилия, имя, отчество; дата и место рождения, данные документа удостоверяющего личность, индивидуальный номер налогоплательщика, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), номер личного телефона и другие способы связи (адрес электронной почты и т.д.), а также иные данные, позволяющие идентифицировать меня как субъекта персональных данных в соответствии с нормативно-правовыми актами и стандартами, регламентирующими порядок организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Передача моих персональных данных третьим лицам, возможна только с моего письменного согласия, если иное не установлено действующим законодательством.

Настоящее согласие выдано без ограничения срока его действия.

Отзыв настоящего согласия осуществляется предоставлением в Учреждение письменного заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

С последствиями отзыва согласия на обработку персональных данных ознакомлен (-а).

(Ф.И.О.)

(Подпись)

Приложение 3
к Порядку проведения
личного приема граждан
руководством ГБУ РК «МФЦ»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
руководством ГБУ РК «МФЦ»

дата приема: «___» _____ 202__ г.
время приема: _____ час. _____ мин

Ф.И.О. _____

должностное лицо, проводившее личный прием

Данные гражданина:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Письменное заявление на организацию личного приема от «___» _____ 202__г., зарегистрировано
в ГБУ РК «МФЦ» «___» _____ 202__г. № _____

Содержание вопроса: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Ф.И.О.

