



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 рекомендации¹³ 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 рекомендации²⁰ 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 рекомендации¹³ и Методические рекомендации²⁰) применяются в соответствии с настоящим Порядком.

3. Настоящий Порядок применяется государственными органами и органами местного самоуправления исходя из складывающейся санитарно-эпидемиологической обстановки – состояния здоровья заявителей, 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 рекомендаций¹³ и пунктом 10.1 Методических рекомендаций²⁰ 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 рекомендаций¹³ и пунктом 13.1 Методических рекомендаций²⁰;

4.3. бесконтактный прием письменных обращений в ходе личного приема в соответствии с пунктом 7 Методических рекомендаций¹³ и пунктом 12.3 Методических рекомендаций²⁰ 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 кабинках, 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 находится 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 рекомендаций¹³ и пунктом 6 Методических рекомендаций²⁶ 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.



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)

Валковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994

Тел.: 8 (499) 973-26-90, Факс: 8 (499) 973-26-43

E-mail: depart@gsen.ru <http://www.rosпотребнадзор.ru>

ОКПО 00083339 ОI РН 1047796261512

ИНН 7707515984 КПП 770701001

16.11.2020 № 02123420-2020-12

На № _____ от _____

О рекомендациях Роспотребнадзора по
организации проведения общероссийского
дня приема граждан 14.12.2020

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, рассмотрев обращение Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 13 октября 2020 г. № А26-1496 о подготовке к проведению 14 декабря 2020 г. ежегодного общероссийского дня приема граждан с учетом санитарно-эпидемиологической обстановки в Российской Федерации, направляет рекомендации по его проведению в условиях осложненной эпидемиологической ситуации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Соответствующие поручения и рекомендации даны территориальным органам Роспотребнадзора.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Руководитель

А.Ю. Попова

Приложение к письму Роспотребнадзора
от «16» ноября 2020 № 02/12-3428-2020-12

Рекомендации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по организации проведения
общероссийского дня приема граждан 14 декабря 2020 г.

С целью предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) Роспотребнадзор рекомендует при подготовке и проведении в Российской Федерации 14.12.2020 общероссийского дня приема граждан (ОДПГ) обеспечить организацию комплекса профилактических мероприятий:

1. На официальных сайтах приемной Президента Российской Федерации, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и главных федеральных инспекторов по субъектам Российской Федерации (далее – приемные) разместить, наряду с прочим, информацию для граждан:

- об организации предварительной записи на прием,
- о необходимости соблюдения ограничительных мер, принятых с учетом текущей эпидемиологической ситуации в субъектах Российской Федерации по месту пребывания (проживания) заявителей (соблюдение режима самоизоляции для отдельных категорий граждан),

- о рекомендациях по заблаговременной подготовке текста обращения в письменном виде в целях сокращения продолжительности личного приема,

- о необходимости соблюдения в холле личного приема социальной дистанции (1,5-2 метра), использования средств защиты органов дыхания (медицинских или гигиенических масок), перчаток и соблюдения гигиены рук.

2. При входе в приемную обеспечить проведение обязательного измерения температуры тела граждан с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров). При выявлении лиц с повышенной температурой тела либо другими внешними признаками, не исключающими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк) обеспечить их направление в отдельное помещение для организации их очного приема сотрудниками, предусмотрев устройство защитного экрана для сотрудника и переговорного устройства (после приема каждого заявителя в данном помещении проводится заключительная дезинфекция). На время приема граждан предусмотреть возможность оказания первичной медико-санитарной помощи, дежурство службы «скорой медицинской помощи» или ее оперативный вызов.

3. Провести обследование всех сотрудников, участвующих в проведении общероссийского дня приема граждан, на наличие возбудителя коронавирусной инфекции COVID-19 методом ПЦР не ранее 3 суток до даты приема.

4. При входе в приемную установить дозатор с кожным антисептиком для обработки рук (предпочтительно бесконтактный), обеспечить наличие запаса масок и перчаток для граждан, а также закрывающейся емкости для сбора использованных масок, перчаток и т.п.

5. В зале ожидания обеспечить рассадку граждан с соблюдением социальной дистанции не менее 1,5 – 2 метров, наличие дозатора с кожным антисептиком для обработки рук (предпочтительно бесконтактной модели),

закрывающейся емкости для сбора неиспользованных масок, перчаток и т.п. Организовать наличие запаса питьевой воды, упакованной в емкости (кулер или в мелкой расфасовке) и разовой посуды (стаканы) для обеспечения заявителей, наряду с этим возможно также использование вендинговых автоматов. При необходимости использования письменных принадлежностей предусмотреть наличие расчетного запаса одноразовых ручек.

6. Сотрудникам, обеспечивающим проведение ОДПГ, необходимо использовать медицинские маски для защиты органов дыхания (продолжительность использования не более трех часов), перчатки и периодически проводить обработку рук с использованием кожных антисептиков. В кабинетах приема предусмотреть размещение заявителей и сотрудников с соблюдением социальной дистанции (не менее 1,5 метра) либо устройство защитных экранов и переговорных устройств. После приема каждого посетителя обеспечить обработку дезинфицирующими салфетками поверхности стола и поручней стула посетителя, дверной ручки.

7. В помещениях входной группы, зала ожидания, кабинетов приема обеспечить наличие и функционирование в течение проведения ОДПГ устройств обеззараживания воздуха, разрешенных к применению в присутствии людей.

8. С целью сокращения продолжительности контактов граждан и сотрудников рекомендуется по возможности ограничить продолжительность приема гражданина временем не более 15-20 минут. Предусмотреть каждый час 10-минутные перерывы для проветривания кабинетов приема граждан и влажной уборки помещения с применением дезинфицирующих средств, уделив особое внимание дезинфекции дверных ручек, поручней, перил, контактных поверхностей (столов, стульев, оргтехники).

9. Для обеззараживания поверхностей рекомендуется применять дезинфицирующие средства, зарегистрированные в установленном порядке, разрешенные, согласно инструкции по их применению, к использованию в присутствии людей в режимах эффективных при вирусных инфекциях, не требующие смывания (преимущественно спиртосодержащие или кислородоактивные препараты).

10. Для организации видеоконференцсвязи с сотрудниками других органов исполнительной власти рекомендуется оборудовать отдельные помещения (или кабины) с ограничением сотрудника (по возможности) защитным экраном, предоставлением заявителю отдельного монитора и индивидуальных наушников. Для устройства таких кабин рекомендуется использовать перегородки из пластика или других материалов, устойчивых к моющим и дезинфицирующим средствам, мебель с покрытием, устойчивым к дезинфицирующим средствам. После каждого посетителя осуществлять обработку поверхностей, включая монитор, с помощью дезинфицирующих салфеток.

11. По завершении приема провести влажную уборку помещений с применением дезинфицирующих средств.



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

Валовский пер., д. 18, стр. 5 в 7, г. Москва, 127994
Тел. 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43
E-mail: depart@gse.ru; <http://www.gospotrebnadzor.ru>
ОКПО 00083339 ОГРН 104706261512
ИНН 7707515984 КПП 7707000000

18.11.2020 № 12/18-11-2020
На № _____ от _____

Управление Президента
Российской Федерации
по работе с обращениями
граждан и организаций

О подготовке к проведению общероссийского
дня приема граждан в 2020 году

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в дополнение к письму от 16.11.2020 №02/23426-2020-12 в отношении рекомендаций по подготовке и проведению 14.12.2020 ежегодного общероссийского дня приема граждан в условиях осложненной эпидемиологической ситуации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), направляет уточненную редакцию п. 2 рекомендаций, направленных вышеуказанным письмом.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.01.2020 № 66 коронавирусная инфекция (2019-nCoV) включена в Перечень заболеваний, представляющих опасность для окружающих. Согласно части 1 статьи 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания в случае, если они представляют опасность для окружающих, подлежат обязательной госпитализации или изоляции в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При этом, в соответствии с подпунктом 2 части 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, допускается медицинское вмешательство без согласия гражданина или его законного представителя.

В связи с изложенным в условиях осложненной эпидемиологической ситуации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), может быть ограничено право граждан обращаться лично в государственные органы и органы местного самоуправления в ходе ежегодного общероссийского дня приема граждан 14.12.2020 в отношении заболевших новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) либо лиц с подозрением на заболевание, что допускается статьей 55 Конституции Российской Федерации. Указанное право

не входит в число прав и свобод граждан, не подлежащих ограничению согласно части 3 статьи 56 Конституции Российской Федерации.

В связи с изложенным, редакцию п. 2 Рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по организации проведения общероссийского дня приема граждан 14.12.2020 изменить на следующую:

«2. При входе в приемную обеспечить проведение обязательного измерения температуры тела граждан с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров).

На время приема граждан предусмотреть возможность оказания первичной медико-санитарной помощи, дежурство службы «скорой медицинской помощи» или ее оперативный вызов.

При выявлении лиц с повышенной температурой тела либо другими внешними признаками, не исключающими заболевание острой респираторной инфекцией (кашель, чихание, насморк), обеспечить их направление в специально выделенное помещение с отдельным входом (далее – Помещение) либо машину «скорой медицинской помощи» для организации медицинского осмотра таких лиц врачом с целью оценки их состояния и принятия решения о необходимости проведения противоэпидемических мероприятий, в том числе изоляции и госпитализации лиц с признаками заболевания опасного для окружающих в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». Информация о выявлении лиц больных инфекционными заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, и лиц с подозрением на такие заболевания незамедлительно направляется в территориальный орган Роспотребнадзора.

Заявителю может быть предоставлена возможность подачи в Помещении письменного обращения либо очного приема сотрудниками при наличии защитного изолирующего экрана для сотрудников и переговорного устройства. В Помещении проводится заключительная дезинфекция после каждого посетителя.».

Руководитель



А.Р. Позова