



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25 апреля 2023 г.

№ 163-р

Москва

**Об эксперименте по проведению личного приема граждан
в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации
в дистанционном формате с использованием системы
видео-конференц-связи**

В связи с ограничением личного приема в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации в соответствии с пунктом 2.8 Плана мероприятий центрального аппарата Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и его территориальных органов в условиях распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации, утвержденного приказом Минобрнауки России от 19 марта 2020 г. № 451 «О неотложных мерах по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», и в целях реализации положений статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Провести в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации эксперимент по использованию системы видео-конференц-связи при организации личного приема граждан статс-секретарем – заместителем Министра науки и высшего образования Российской Федерации (далее – статс-секретарь – заместитель Министра), заместителями Министра науки и высшего образования Российской Федерации

Федерации (далее – заместители Министра), руководителями структурных подразделений Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (далее – руководители структурных подразделений) в дистанционном формате.

2. Утвердить порядок проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием системы видео-конференц-связи согласно приложению к настоящему распоряжению.

3. Департаменту государственной службы и административной деятельности (Шалашниковой В.Ю.) представить Министру науки и высшего образования Российской Федерации на утверждение график личного приема граждан в дистанционном формате посредством системы видео-конференц-связи статс-секретарем – заместителем Министра, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений.

4. Департаменту цифрового развития (Лапшину И.М.) обеспечить техническую готовность использования системы видео-конференц-связи при проведении личного приема граждан статс-секретарем – заместителем Министра, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Министра Гатиятова А.Р.

Министр



В.Н. Фальков

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Министерства
науки и высшего образования
Российской Федерации
от «25» апреля 2023 г. № 163-р

ПОРЯДОК проведения личного приема граждан в дистанционном формате с использованием системы видео-конференц-связи

I. Общие положения

1. Настоящий порядок устанавливает правила организации и проведения в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (далее – Министерство) личного приема граждан статс-секретарем – заместителем Министра науки и высшего образования Российской Федерации (далее – статс-секретарь – заместитель Министра), заместителями Министра науки и высшего образования Российской Федерации (далее – заместители Министра), руководителями структурных подразделений Министерства в дистанционном формате с использованием системы видео-конференц-связи (далее – личный прием онлайн).

2. Личный прием онлайн осуществляется с учетом требований Конституции Российской Федерации, федеральных конституционных законов, федеральных законов, актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, международных договоров Российской Федерации, Положения о Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2018 г. № 682, нормативными правовыми и правовыми актами Министерства.

3. Личный прием онлайн осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Министром науки и высшего образования Российской Федерации, на календарный год.

4. Участие в рамках одного личного приема онлайн нескольких граждан не допускается, за исключением случаев, когда заявителем выступает объединение граждан.

5. Взаимодействие с гражданами в дистанционном формате посредством видео-конференц-связи осуществляется с использованием технических средств Министерства.

6. Для взаимодействия с Министерством граждан самостоятельно обеспечивает себя исправными техническими средствами для подключения к личному приему онлайн (видеокамерой, микрофоном, динамиками (наушниками) на устройстве), а также доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

7. Инструкция по подключению к личному приему онлайн, а также график личного приема онлайн размещаются на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

II. Запись на личный прием

8. Запись на личный прием онлайн граждан к статс-секретарю – заместителю Министра, заместителям Министра, руководителям структурных подразделений Министерства осуществляется федеральными государственными гражданскими служащими, ответственными за делопроизводство в приемных соответствующих руководителей (далее – секретари).

9. Секретари, осуществлявшие запись на личный прием онлайн, заполняют карточку личного приема и уведомляют в течение 3 рабочих дней Департамент государственной службы и административной деятельности о записи гражданина на личный прием онлайн.

10. Запись на личный прием онлайн производится в рабочее время на основании устного (по телефону) или письменного обращения гражданина о личном приеме онлайн.

Рабочим временем считается промежуток времени (по мск.) с 9 ч. 00 мин. по 18 ч. 00 мин. в понедельник–четверг и с 9 ч. 00 мин. по 16 ч. 45 мин. в пятницу.

11. Дата личного приема онлайн назначается с учетом графика личного приема граждан. Дата личного приема онлайн может быть перенесена, но не позднее чем на 10 рабочих дней от даты, установленной графиком личного приема граждан, о чем гражданин уведомляется не позднее одного рабочего дня до даты личного приема онлайн.

12. Гражданин при записи на личный прием онлайн предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт гражданина иностранного государства.

Запись на личный прием онлайн гражданина по решению секретаря может быть осуществлена по иным документам, удостоверяющим личность гражданина, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

13. Гражданин при записи на личный прием онлайн в обязательном порядке указывает свои контактные данные: телефон, адрес электронной почты или почтовый адрес, а также суть обращения.

14. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием онлайн по следующим основаниям:

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию деятельности Министерства;

по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием онлайн он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для проведения личного приема;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности.

15. Уведомление об отказе в записи на личный прием онлайн с указанием причины отказа направляется гражданину в той же форме, в которой он обратился в Министерство.

16. В случае принятия положительного решения о записи на личный прием онлайн гражданину сообщается о дате и времени проведения личного приема, а также даются разъяснения о необходимости ознакомления с инструкцией по подключению к личному приему онлайн.

17. До дня, назначенного как день проведения личного приема онлайн, гражданин вправе отменить запись на личный прием онлайн.

III. Организация и проведение личного приема граждан

18. Личный прием онлайн проводится на государственном языке Российской Федерации (русский язык) посредством программного обеспечения «TrueConf» с ведением видео- и аудиозаписи личного приема онлайн.

19. Проведение личного приема онлайн строится на основе клиентоцентричного подхода к гражданам.

20. Статс-секретарю – заместителю Министра, заместителям Министра, руководителям структурных подразделений Министерства перед началом проведения личного приема онлайн следует:

представиться;

проинформировать гражданина о ведении видеопотоколирования личного приема онлайн;

ознакомиться с документом, удостоверяющим личность гражданина, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема.

21. Статс-секретарь – заместитель Министра, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства во время проведения личного приема онлайн дают гражданину мотивированные ответы на поставленные гражданином вопросы в соответствии с их компетенцией.

22. Уполномоченные лица, проводящие личный прием онлайн, дают разъяснения, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться в случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

23. Основанием для приостановления личного приема онлайн может служить:

отказ гражданина от видеопотоколирования личного приема онлайн;
непредъявление документа, удостоверяющего личность гражданина;
явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или нахождение гражданина в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

неисправность технических средств при проведении личного приема онлайн;

неподключение гражданина к личному приему онлайн более 10 минут от начала приема.

24. По окончании личного приема онлайн секретарь вносит в карточку личного приема:

дату и время личного приема онлайн;

адрес электронной почты или почтовый адрес гражданина;

содержание устного обращения;

Ф.И.О. и должность лица, проводившего личный прием онлайн;

содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного гражданину.

25. Секретарь регистрирует карточку личного приема с подписью уполномоченного лица, проводившего личный прием онлайн, в системе электронного документооборота Министерства (далее – СЭД).

26. В случае необходимости предоставления ответа гражданину в письменной форме по итогам проведения личного приема онлайн секретарь разъясняет гражданину порядок направления электронного обращения в Министерство.

27. Федеральные государственные гражданские служащие, ответственные за работу с обращениями граждан в Министерстве, вправе присутствовать на личном приеме онлайн и вести учет личного приема онлайн в СЭД.