

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«ВОДА КРЫМА»

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ГУП РК «Вода Крыма»  
\_\_\_\_\_ М.В. Новик

|                                                                                   |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,<br>хранится в системе электронного документооборота<br>ГУП РК "Вода Крыма" |
| <b>СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП</b>                                                  |                                                                                                                               |
| Владелец:                                                                         | Новик Максим Владимирович                                                                                                     |
| Сертификат:                                                                       | 00E0E6AD2A97FA30311BD6A3E80D705499                                                                                            |
| Действителен: с 16.08.2022 по 09.11.2023                                          |                                                                                                                               |



ПОЛОЖЕНИЕ  
об организации личного приема граждан  
должностными лицами  
ГУП РК «Вода Крыма»

П-01.83-2023

Дата введения в действие 05 октября 2023 г.

ОРД от 05.10.2023 № 325-ОД

Дата переиздания \_\_\_\_\_

Учтенный экземпляр № \_\_\_\_\_

Место хранения: канцелярия

г. Симферополь  
2023 год

|                                                                                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                     | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными<br>лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 2 из 16    |

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |                                                                      |    |
|----|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Назначение и область применения                                      | 3  |
| 2. | Нормативные ссылки                                                   | 4  |
| 3. | Термины и определения                                                | 4  |
| 4. | Обозначения и сокращения                                             | 6  |
| 5. | Ответственность                                                      | 6  |
| 6. | Общие положения                                                      | 7  |
| 7. | Запись на прием                                                      | 12 |
| 8. | Организация личного приема граждан                                   | 13 |
| 9. | Проведение личного приема граждан должностными<br>лицами Предприятия | 14 |
|    | Приложение А (обязательное)                                          | 16 |
|    | Расписка                                                             |    |

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 3 из 16    |

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

**1.1 Настоящее Положение по организации и проведению личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» (далее – Положение) является нормативным актом, регламентирующим порядок:**

1.1.1 Организации проведения личных приемов граждан должностными лицами в Аппарате управления ГУП РК «Вода Крыма» и его Филиалах.

1.1.2 Организации проведения выездных приемов граждан руководителями Аппарата управления ГУП РК «Вода Крыма» и его Филиалов.

1.2 Требования настоящего Положения обязательны к исполнению сотрудниками СП Предприятия в рамках обязанностей, оговоренных настоящим Положением и должностными инструкциями сотрудников, осуществляющих организацию и проводящих личный прием граждан, а также сотрудников, участвующих в ходе проведения личных приемов граждан и принимающих участие в рассмотрении обращений, поставленных в ходе приема, и подготовки ответов.

1.3 Действие настоящего Положения распространяется на управление документами (всех форматов и на всех носителях), создаваемыми или получаемыми Предприятием в процессе подготовки, проведения личных приемов граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма».

1.4 Настоящее Положение вводится в действие / признается утратившим силу - приказом Генерального директора ГУП РК «Вода Крыма». Изменения в настоящее Положение вносятся приказом Генерального директора ГУП РК «Вода Крыма». При внесении в Положение изменений на 10 % и более – Положение переиздается в новой редакции. После внесения в Положение незначительных изменений 2 раза на 3-й раз Положение переиздается в новой редакции (при этом – регистрационный номер Положения не изменяется). В новой редакции Положение вводится в действие приказом генерального директора ГУП РК «Вода Крыма».

1.5 Настоящее Положение предусматривает возможность разработки индивидуальных положений по проведению приемов граждан (на местах и выездных) в каждом Филиале, в рамках требований, установленных данным Положением.

1.6 Действие настоящего Положения не распространяется на организацию работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию (с грифом «ДСП», «Секретно» и пр.).

1.7 Настоящее Положение подлежит размещению на сайте Предприятия в разделе «Раскрытие информации, прочее».

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 4 из 16    |

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей Инструкции использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Закон Российской Федерации от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Комментарий к Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Постатейный;

Гражданский Кодекс Российской Федерации;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 1994 г. № 1233 «Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 г. Москва «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей Инструкции применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Аппарат управления** – генеральный директор Предприятия, совокупность заместителей генерального директора, главный инженер, директора по направлениям деятельности Предприятия, руководители структурных подразделений ГУП РК «Вода Крыма» (за исключением Филиалов), основной задачей которых является осуществление управленческих процессов.

**3.2 Генеральный директор** - руководитель Предприятия (первое лицо предприятия).

**3.3 Должностные лица** – сотрудники Предприятия (в том числе Филиалов), занимающие должности: генеральный директор, заместитель генерального директора, директор по направлению деятельности, главный инженер, директор Филиала, заместитель директора Филиала, руководитель структурного подразделения.

**3.4 Делопроизводитель** – сотрудник, отвечающий за процессы, связанные с организацией документооборота: сотрудники Канцелярии (включая руководителей СП); сотрудники, на которых возложены

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 5 из 16    |

обязанности организации делопроизводства (секретари и/или иные работники).

**3.5 Директор Филиала** — руководитель обособленного структурного подразделения (Филиала).

**3.6 Документ** – информация и носитель, на котором она содержится.

**3.7 Заявитель (Гражданин)** – физическое лицо либо его уполномоченные представители, обратившиеся в адрес Предприятия (включая Филиалы) с заявлением (предложением, жалобой, просьбой) в ходе личного приема граждан, выраженным в устной или письменной форме.

**3.8 Канцелярия** - структурное подразделение ГУП РК «Вода Крыма», отвечающее за организацию делопроизводства на Предприятии. В Филиале данная функция возложена на делопроизводителя (в соответствии с п.3.6).

**3.9 Копия** – документ, выполненный способом, обеспечивающим его идентичность с подлинником, и предназначенный для непосредственного использования.

**3.10 Нормативная документация** – документы, устанавливающие правила (требования) к организации процессов и действий, направленных на достижение результата поставленных задач, целей, вопросов.

**А. Внешний нормативный документ** – нормативный акт, разработанный и утвержденный ведомством или сторонней организацией и применяемый в деятельности ГУП РК «Вода Крыма»

**Б. Внутренний нормативный документ** – нормативный правовой акт, разработанный и утвержденный на уровне ГУП РК «Вода Крыма» (Аппарата управления и Филиалов), определяющий круг должностных лиц, их обязанностей, полномочий и порядок действий, направленных на достижение результата поставленных задач, целей, вопросов, содержащий регулирующие положения в сфере рабочих отношений внутри Предприятия. Внутренний нормативный документ, разработанный на уровне Филиала, регулирует вопросы для соответствующего обособленного структурного подразделения.

**3.11 Ответственный за проведение приема** – сотрудник, осуществляющий сбор необходимой информации к приему должностным лицом, а также осуществляющий ведение карточки личного приема.

**3.12 Положение** – внутренний нормативный документ, утвержденный на уровне Аппарата управления / Филиала Предприятия и устанавливающий основные функции, ответственность и полномочия, а также порядок деятельности работника, СП, функциональной группы.

**3.13 Регистрация документа** – подтверждение факта создания или получения документа путем внесения его в регистрационную форму с присвоением учетного регистрационного номера и записью в форму основных сведений о документе, она придает юридическую силу документу, так как фиксирует факт его создания или получения.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 6 из 16    |

**3.14 Система электронного документооборота** – автоматизированная система делопроизводства на базе программы «1С:Документооборот», принятая к использованию на Предприятии для работы с документацией.

**3.15 Специалист** – сотрудник структурного подразделения Аппарата управления Предприятия / Филиала.

**3.16 Срок исполнения документов** – период времени, в течение которого необходимо исполнить документ.

**3.17 Структурное подразделение** – официально выделенная часть Предприятия (Аппарата управления или Филиала) вместе с относящимися к ней работниками, выполняющими установленный круг обязанностей и отвечающих за выполнение возложенных на них задач и функций, образованная по отраслевому и функциональному признаку, и обеспечивающая реализацию отдельных направлений деятельности Предприятия.

**3.18 Филиал** – обособленное структурное подразделение, имеющее свои расчетные счета и возглавляемое директором Филиала.

## 4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВНД – внутренний нормативный документ

ГК – Гражданский Кодекс

ДСП – Документы для служебного пользования

Закон № 59-ФЗ – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

КоАП – Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

НД – нормативный документ

Предприятие – ГУП РК «Вода Крыма»

СП – структурное подразделение

ФЗ – федеральный закон

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

**5.1 Делопроизводители, ответственные за организацию и проведение личного приема граждан несут ответственность за:**

- надлежащую организацию приема граждан;
- своевременную регистрацию Карточек личного приема граждан, а также обращений, поступивших в ходе приема;
- своевременное направление в СЭД поступивших документов на рассмотрение должностным лицам;
- своевременное направление в СЭД поступивших документов в работу сотрудникам иных СП, в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществившего прием.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 7 из 16    |

5.2 Ответственные за проведение приема несут ответственность за:

- надлежащую организацию приема граждан;
- сбор информации к приему граждан в соответствии с вопросами, озвученными гражданами во время записи на прием (при необходимости);
- приглашение на прием ответственных специалистов (при необходимости);
- ведение Карточек личного приема граждан во время приема, внесение в них всех данных;
- своевременную передачу Карточек личного приема граждан, а также обращений, поступивших в ходе приема, на регистрацию.

5.3 Руководители СП несут ответственность за:

- участие в приеме граждан (при необходимости) по вопросам деятельности СП;
- подготовку необходимых материалов к приему граждан.

5.4 Все сотрудники Аппарата управления / Филиалов несут ответственность за:

- исполнение требований настоящего Положения в части касающейся.

5.7 Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за:

- предоставление разъяснений в ходе приема на вопросы, отнесенные к сфере деятельности ГУП РК «Вода Крыма»;
- принятие всех необходимых мер для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов;
- объективное рассмотрение поднятых гражданином в ходе приема вопросов и назначение ответственных сотрудников за их рассмотрение (указав ответственных за подготовку ответа в резолюции).

## **6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1 Личный прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Предприятия, проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации в целях оперативного решения актуальных вопросов, качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее – обращения). Личный прием граждан должностными лицами проводится по вопросам, относящимся к их компетенции.

Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

6.2 Прием граждан должностными лицами Аппарата управления ГУП РК «Вода Крыма» и его Филиалов осуществляется в соответствии с

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 8 из 16    |

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

6.3 Личный прием граждан в ГУП РК «Вода Крыма» осуществляется на русском языке, являющимся государственным языком Российской Федерации. Иностраный гражданин или лицо без гражданства вправе самостоятельно обратиться за помощью к переводчику, если не обладает достаточными знаниями русского языка.

6.4 В ходе приема должны вестись Карточки личного приема граждан (далее – Карточка приема).

В Карточку приема могут вноситься данные: участник боевых действий, пенсионер, инвалид (при предъявлении гражданином соответствующих удостоверений).

Содержание устного обращения, в соответствии с ч.3 ст.13 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заносится в Карточку приема.

При необходимости – запись может быть осуществлена (продолжена) на оборотной стороне Карточки приема).

В случае, если гражданин в ходе приема оставил письменное обращение и иные материалы, они приобщаются к Карточке приема и обращение рассматривается в порядке, установленном указанным ФЗ.

6.5 В интересах обеспечения безопасности должностных лиц Предприятия, осуществляющих прием, ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем информируются все присутствующие на приеме.

С целью размещения на сайте Предприятия информации о проведенных приемах граждан может быть организована фотосъемка, о чем информируются все присутствующие на приеме.

С целью соблюдения требований ст. 23 и ст. 24 Конституции Российской Федерации, ст. 152.1 Гражданского кодекса, в случае несогласия граждан на видео- и фотосъемку, указанные действия не осуществляются.

6.6 Не допускается проведение гражданами фото-, видео-, аудиозаписи личного приема в соответствии со ст. 23 и ст. 24 Конституции Российской Федерации, ст. 152.1 Гражданского кодекса, а также п. 69 Положения ГУП РК «Вода Крыма» «Об организации охраны, пропускном и внутриобъектовом режимах в ГУП РК «Вода Крыма» и в филиалах Предприятия».

Примечания

1. Статья 23 Конституции РФ:

«1. Каждый имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 9 из 16    |

2. Каждый имеет право на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений. Ограничение этого права допускается только на основании судебного решения.».

2. Статья 24 Конституции РФ:

«1. Сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются.

2. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.».

3. Статья 152.1 ГК РФ:

«1. Обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина. После смерти гражданина его изображение может использоваться только с согласия детей и пережившего супруга, а при их отсутствии - с согласия родителей. Такое согласие не требуется в случаях, когда:

1) использование изображения осуществляется в государственных, общественных или иных публичных интересах;

2) изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях (собраниях, съездах, конференциях, концертах, представлениях, спортивных соревнованиях и подобных мероприятиях), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования;

3) гражданин позировал за плату.

2. Изготовленные в целях введения в гражданский оборот, а также находящиеся в обороте экземпляры материальных носителей, содержащих изображение гражданина, полученное или используемое с нарушением пункта 1 настоящей статьи, подлежат на основании судебного решения изъятию из оборота и уничтожению без какой бы то ни было компенсации.

3. Если изображение гражданина, полученное или используемое с нарушением пункта 1 настоящей статьи, распространено в сети "Интернет", гражданин вправе требовать удаления этого изображения, а также пресечения или запрещения дальнейшего его распространения.».

6.7 Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если гражданин осуществляет видеозапись без согласия лица, проводящего личный прием. В данном случае в Карточке личного приема выполняется отметка о причинах прекращения приема, в чем расписываются все присутствующие.

Данное обстоятельство не лишает гражданина права обратиться письменно в адрес Предприятия по всем интересующим вопросам.

6.8 Должностные лица Предприятия, осуществляющие прием, вправе отказать в личном приеме гражданам, с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения, а также которые нарушают общественный порядок. В данном случае в Карточке личного приема выполняется отметка о причинах прекращения приема, в чем расписываются все присутствующие.

При необходимости может быть осуществлен вызов органов полиции.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 10 из 16   |

Данное обстоятельство не лишает гражданина права обратиться письменно в адрес Предприятия по всем интересующим вопросам.

6.9 В целях недопущения конфликтной ситуации в случае грубого, агрессивного поведения гражданина, употребления им нецензурных выражения, прием может быть прекращен. Такое поведение трактуется в Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях как «Мелкое хулиганство», за которое предусмотрено административное наказание.

В данном случае в Карточке личного приема выполняется отметка о причинах прекращения приема, в чем расписываются все присутствующие. При этом гражданину разъясняется о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В данном случае должен быть осуществлен вызов органов полиции либо направлено заявление для правовой оценки действий гражданина.

Данное обстоятельство не лишает гражданина права обратиться письменно в адрес Предприятия по всем интересующим вопросам.

6.10 Должностные лица Предприятия, осуществляющие прием, вправе отказать в личном приеме гражданам, которые явились на прием в ненадлежащем и/или неопрятном внешнем виде (оголенный торс, пляжная одежда, шорты, сланцы, в одежде, предназначенной для занятий спортом).

Данное обстоятельство не лишает гражданина права обратиться письменно в адрес Предприятия по всем интересующим вопросам.

6.11 Прием граждан в Аппарате управления осуществляет генеральный директор, заместители генерального директора (директора по направлениям деятельности) и иные уполномоченные должностные лица, в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами, утвержденным генеральным директором.

Прием может быть перенесен на иное время по объективным причинам, о чем необходимо уведомить гражданина.

6.12 Допускается проведение приема граждан должностными лицами, не указанными в графике приема, по направлению деятельности Предприятия, в рамках компетенции.

6.13 Выездной прием граждан должностными лицами Аппарата управления осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным генеральным директором.

6.14 Прием граждан в Филиалах проводят директора Филиалов и уполномоченные должностные лица, в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами Филиала, утвержденным директором Филиала.

Прием может быть перенесен на иное время по объективным причинам, о чем необходимо уведомить гражданина.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крима» | стр. 11 из 16   |

6.15 Выездной прием граждан должностными лицами Филиала осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным директором Филиала.

6.16 Приемы граждан могут проводиться вне утвержденных графиков, о чем граждане информируются дополнительно путем размещения об этом информации на официальных страницах социальных сетей, на сайте Предприятия. Организация таких приемов проводится в порядке, установленном данным Положением, если иное не будет установлено иными регламентирующими документами.

6.17 Правом на прием в первоочередном порядке пользуются граждане следующих категорий:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- участники боевых действий;
- беременные женщины;
- инвалиды I и II группы;
- граждане-участники СВО и члены их семей;
- иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.17 В случае неявки гражданина на прием в назначенное время (без предварительного информирования об этом), его прием будет осуществлен:

- в назначенный день – после приема граждан, прибывших к назначенному им времени (при наличии возможности должностного лица, в связи с расписанием его рабочего дня). Также гражданину должно быть предложено пройти на прием к иному должностному лицу (при наличии возможностей иных должностных лиц в связи с их расписанием рабочего дня);

- в иной день – на общих основаниях, через вновь оформленную предварительную запись.

6.18 Проведение приема граждан может быть приостановлено в связи с введением мер ограничения на территории Российской Федерации и/или Республики Крым, на основании нормативных актов Правительства Российской Федерации либо субъекта Российской Федерации.

6.19 С целью недопущения осуществления террористических актов и иных противоправных действий - одновременно на приеме могут участвовать не более 5-ти граждан.

Количество граждан, ожидающих прием, в одном помещении, также не должно превышать 5-ти человек. При превышении на приеме одновременно указанного количества – проводится дополнительное согласование со службой безопасности.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 12 из 16   |

## 7. ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

7.1 Прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с распределением обязанностей и графиками, размещенными на сайте Предприятия <http://voda.crimea.ru/>.

7.2 Запись осуществляется в рабочее время по номерам телефонов:

- в Аппарате управления – приемная первого заместителя генерального директора;

- в Филиалах – приемные директоров соответствующих Филиалов.

Номера телефонов размещены на сайте Предприятия <http://voda.crimea.ru/> в разделе «О предприятии» - «Контактные данные».

7.3 Запись на выездной прием должностными лицами Аппарата управления осуществляют в рабочее время секретари Филиалов, на базе которых будет проводиться прием.

7.4 Также граждане могут подать заявления о личном приеме по электронной почте:

- в Аппарате управления – на электронную почту приемной первого заместителя генерального директора;

- в Филиалах – на электронную почту приемных директоров соответствующих Филиалов.

Адреса электронных почт размещены на сайте Предприятия <http://voda.crimea.ru/>.

7.5 Гражданину, осуществляющему запись на прием, необходимо сообщить следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- законный представитель также должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии) свою и гражданина, в чьих интересах он выступает;
- при коллективном обращении - фамилию, имя, отчество (при наличии) ответственного (на чье имя будет даваться ответ), а также всех присутствующих на приеме;
- статус льготной категории граждан в части обращений;
- содержание вопроса, подлежащего рассмотрению (с указанием адреса, по которому должен быть направлен ответ и адресности поднятых в обращении вопросов);

- номер телефона для «обратной связи».

7.6 Сотрудник, осуществляющий запись на прием:

- вносит все данные в карточку личного приема граждан;
- рекомендует заявителю – к кому из должностных лиц необходимо записаться на прием, в соответствии с озвученными вопросами;
- передает данные заявителя должностному лицу, осуществляющему прием по озвученным вопросам.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 13 из 16   |

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

8.1 Организация личного приема граждан генеральным директором, первым заместителем генерального директора возлагается на делопроизводителей.

Организация приема иными должностными лицами возлагается на сотрудников подразделений, в чью компетенцию входят поднятые в обращении граждан вопросы, по решению должностного лица, осуществляющего прием.

8.2 Организация личного приема граждан директором Филиала возлагается на делопроизводителей.

Организация приема иными должностными лицами Филиала возлагается на сотрудников подразделений, в чью компетенцию входят поднятые в обращении граждан вопросы, по решению должностного лица, осуществляющего прием.

8.3 Должностное лицо, осуществляющее прием, в течение 1 рабочего дня после получения информации о записи граждан к нему на прием:

- рассматривает карточку заявителя и определяет время проведения приема;

- назначает из числа подчиненных сотрудников (либо из числа сотрудников по направлению деятельности поднятых вопросов) специалиста, ответственного за организацию проведения приема («обратная связь» с заявителем, сбор специалистов, ведение карточки приема, передача всех документов по обращению на регистрацию).

8.4 Должностные лица при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи на личный прием, при невозможности проведения личного приема по объективным причинам, вправе делегировать полномочия по приему граждан должностным лицам (руководителю СП в прямом подчинении) структурных подразделений ГУП РК «Вода Крыма», в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

Сотрудник, ответственный за организацию приема у данного должностного лица, в обязательном порядке уведомляет об этом заявителя по контактному каналу связи, указанным в обращении. Гражданину необходимо предложить иное время и/или проведение приема иным должностным лицом.

Если интересующий гражданина вопрос находится в сфере компетенции Филиала ГУП РК «Вода Крыма», гражданину, обратившемуся с просьбой о записи на прием к должностным лицам Аппарата управления, сотрудник отвечающий за организацию проведения приема граждан, должен связаться с заявителем рекомендовать заявителю первоначально обратиться в Филиал ГУП РК «Вода Крыма» для рассмотрения его вопроса по существу. При невозможности решения вопроса заявителя специалистами Филиала

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 14 из 16   |

ГУП РК «Вода Крыма» и/или несогласии заявителя с полученным результатом рассмотрения или отказе заявителя от предложенного рассмотрения его обращения Филиалом, к компетенции которого относится его вопрос, гражданин записывается на прием к должностным лицам Аппарата управления.

8.5 По решению должностного лица, планирующего проведение личного приема, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные специалисты ГУП РК «Вода Крыма» (Аппарата управления / Филиала).

8.6 Сотрудник, ответственный за организацию приема, направляет список всех граждан, записавшихся на прием:

- в Аппарате управления – в службу безопасности;
- в Филиале – специалисту по безопасности.

8.7 При установлении ограничений на посещение зданий, в которых осуществляется прием:

- сотрудник, ответственный за организацию приема, также предоставляет список на пост охраны (пропускной пункт);
- сотрудники, отвечающие за безопасность, в день приема осуществляют сопровождение граждан к местам проведения приема.

## **9. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

9.1 Прием граждан на местах осуществляется должностными лицами в служебных кабинетах Аппарата управления ГУП РК «Вода Крыма» / Филиалов.

9.2 Выездной прием граждан должностными лицами Аппарата управления осуществляется в служебных кабинетах Филиалов или административных зданиях населенных пунктов, в которых предусмотрено проведение приема.

9.3 Выездной прием граждан должностными лицами Филиалов осуществляется в административных зданиях населенных пунктов, в которых предусмотрено проведение приема.

9.4 При личном обращении на прием граждан и/или его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При коллективном обращении – удостоверения личности предъявляются всеми присутствующими.

При отказе предоставить документы, удостоверяющие личность, или документы, их заменяющие, гражданину отказывается в личном приеме, о чем вносится запись в карточке личного приема.

При этом - гражданин вправе обратиться письменно в адрес Предприятия по всем интересующим вопросам. Обращение гражданина подлежит рассмотрению в установленном порядке.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 15 из 16   |

#### 9.5 В начале приема:

- гражданин расписывается об ознакомлении с запретом на ведение аудио-, видео- и фотосъемки, с обоснованиями такого запрета (Приложение А);

- уточняется вопрос, по которому гражданин обратился на личный прием. Все поднимаемые вопросы должны находиться в компетенции ГУП РК «Вода Крыма», его Филиалов.

9.6 В случае, если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУП РК «Вода Крыма», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обращаться по существу поставленных вопросов, о чем делается запись в Карточке приема: **«Ответы по существу поставленных вопросов получены в полном объеме. В письменном ответе не нуждаюсь. Дата, подпись, И.О. Фамилия.»**. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

9.7 Ответы на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, общественным объединениям даются Предприятием и его обособленными структурными подразделениями готовятся на русском языке, как государственном языке Российской Федерации. Иностраный гражданин или лицо без гражданства вправе самостоятельно обратиться за помощью к переводчику, если не обладает достаточными знаниями русского языка.

|                                                                               |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| П-01.83-2023                                                                  | Редакция 2023 г |
| об организации личного приема граждан должностными лицами ГУП РК «Вода Крыма» | стр. 16 из 16   |

**Приложение А  
(обязательное)**

**Расписка**

Я, \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество указываются полностью)

предупрежден о запрете на ведение аудио-, видео- и фотосъемки и об ответственности за их осуществление в ходе личного приема граждан на основании следующих законодательных актов:

1. Статья 23 Конституции РФ:

«1. Каждый имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.

2. Каждый имеет право на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений. Ограничение этого права допускается только на основании судебного решения.».

2. Статья 24 Конституции РФ:

«1. Сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются.

2. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.».

3. Статья 152.1 ГК РФ:

«1. Обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина. После смерти гражданина его изображение может использоваться только с согласия детей и пережившего супруга, а при их отсутствии - с согласия родителей. Такое согласие не требуется в случаях, когда:

1) использование изображения осуществляется в государственных, общественных или иных публичных интересах;

2) изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях (собраниях, съездах, конференциях, концертах, представлениях, спортивных соревнованиях и подобных мероприятиях), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования;

3) гражданин позировал за плату.

2. Изготовленные в целях введения в гражданский оборот, а также находящиеся в обороте экземпляры материальных носителей, содержащих изображение гражданина, полученное или используемое с нарушением пункта 1 настоящей статьи, подлежат на основании судебного решения изъятию из оборота и уничтожению без какой бы то ни было компенсации.

3. Если изображение гражданина, полученное или используемое с нарушением пункта 1 настоящей статьи, распространено в сети "Интернет", гражданин вправе требовать удаления этого изображения, а также пресечения или запрещения дальнейшего его распространения.».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

ДАЮ СОГЛАСИЕ / ВОЗРАЖАЮ (ненужное зачеркнуть) на осуществление аудио-, видео- и фотосъемки в ходе личного приема граждан сотрудниками ГУП РК «Вода Крыма».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)