



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

« 11 » октября 2017г.

№ 4580-У

г. Москва

**У К А З А Н И Е**

**О порядке организации и проведения личного приема граждан  
в Общественной приемной Банка России  
в центральном аппарате Банка России**

Настоящее Указание на основании статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) устанавливает порядок организации и проведения личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), в Общественной приемной Банка России в центральном аппарате Банка России (далее – Общественная приемная).

1. Общественная приемная осуществляет организацию и проведение личного приема граждан по вопросам, относящимся к компетенции Банка России, проводит информационно-справочную, методическую и

аналитическую работу по организации и проведению личного приема граждан.

2. Организация работы Общественной приемной осуществляется Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

3. Информация об адресе, режиме работы Общественной приемной и порядке предварительной записи на личный прием граждан размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется работником Банка России по телефону, в помещении Общественной приемной, а также посредством официального сайта Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. В помещениях Общественной приемной, оборудованных для проведения личного приема граждан, используются технические средства Банка России для аудио- и видеопотоколирования.

6. Перед началом личного приема гражданина работник Банка России, ведущий личный прием граждан, обязан:

проверить документ, удостоверяющий личность гражданина;

уведомить гражданина об аудио- и видеопотоколировании процесса личного приема граждан.

7. В ходе личного приема граждан работник Банка России в электронной форме оформляет карточку личного приема гражданина.

8. Работник Банка России дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Содержание устного обращения и устного ответа на него заносится в карточку личного приема гражданина.

9. Работник Банка России дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, в случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Банка России.

10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, работник Банка России предлагает гражданину оформить письменное обращение для подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

11. В ходе личного приема граждан работник Банка России вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения в случае, если гражданину ранее был дан ответ Банком России по существу поставленного в устном обращении вопроса.

12. Работник Банка России в ходе личного приема граждан может принять от гражданина письменное обращение. В этом случае работник Банка России проставляет на копии или втором экземпляре принятого обращения отметку о его приеме.

13. Личный прием гражданина прекращается, если у гражданина имеются явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или гражданин находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

14. Работники Банка России оказывают необходимую помощь гражданам, пришедшим в Общественную приемную, в оформлении письменных обращений, а также консультируют граждан о порядке подачи письменных обращений и получения ответов Банка России на них.

15. Принятые в ходе личного приема граждан письменные обращения регистрируются в Банке России не позднее первого рабочего дня, следующего за днем личного приема гражданина.

16. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина