



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

У К А З А Н И Е

29.09.2023

№ 6555-У

г. Москва

**О порядке организации и проведения личного приема граждан
в Банке России**

Настоящее Указание на основании статьи 7 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» устанавливает порядок организации и проведения в Банке России личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1. Личный прием в Банке России граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), проводится в центральном аппарате Банка России (далее – Общественная приемная), а также может проводиться в территориальных учреждениях Банка России (далее – региональные приемные).

2. Общественная приемная, региональные приемные (при их наличии) осуществляют организацию и проведение личного приема граждан по вопросам, относящимся к компетенции Банка России.

3. Методологическое обеспечение личного приема граждан в Банке России осуществляется Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

4. Информация об адресе места нахождения, режиме работы, порядке и способах предварительной записи на личный прием граждан в Общественной приемной размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Банка России).

Информация об адресах места нахождения, режиме работы, порядке и способах предварительной записи на личный прием граждан в региональные приемные (при их наличии) доступна по номерам телефонов территориальных учреждений Банка России, размещенным на официальном сайте Банка России.

5. Предварительная запись граждан на личный прием в Общественную приемную осуществляется посредством официального сайта Банка России, при обращении граждан в колл-центр Банка России, а также работниками Банка России в Общественной приемной.

6. В Общественной приемной, а также в региональных приемных (при их наличии) могут использоваться технические средства Банка России для аудио- и видеопотоколирования.

7. Перед началом личного приема гражданина работник Банка России, уполномоченный на проведение личного приема граждан в Общественной приемной и региональных приемных (при их наличии) (далее – работник Банка России), обязан:

проверить документ, удостоверяющий личность гражданина;

уведомить гражданина об аудио- и видеопотоколировании процесса личного приема граждан в случае их проведения.

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

9. 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.

10. 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.

11. В случае 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.

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 с указанием даты принятия письменного обращения, а также своих фамилии, инициалов и проставлением своей подписи.

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

14. Принятые в ходе личного приема граждан письменные обращения регистрируются в установленном Банком России порядке.

15. 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 обращении вопроса.

16. Личный прием гражданина не проводится (прекращается), если у гражданина имеются явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) гражданин находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

17. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

18. Со дня вступления в силу настоящего Указания признать утратившим силу Указание Банка России от 11 октября 2017 года № 4580-У «О порядке организации и проведения личного приема граждан в Общественной приемной Банка России в центральном аппарате Банка России»¹.

И.о. Председателя
Центрального банка
Российской Федерации

Д.В. Тулин

¹ «Вестник Банка России» от 18 октября 2017 года № 88.