



**ТИПОВОЙ ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ
КЛАССИФИКАТОР
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Москва

2013

УТВЕРЖДЕНЫ

пунктом 2 решения рабочей группы при
Администрации Президента Российской
Федерации по координации и оценке
работы с обращениями граждан и
организаций

(протокол заседания № 2 от 22 марта 2013 года)

заместитель Руководителя Администрации
Президента Российской Федерации,
руководитель рабочей группы при
Администрации Президента Российской
Федерации по координации и оценке
работы с обращениями граждан и
организаций



А.Э.Вайно

22 марта 2013 года

A1-1339в

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в приемных Президента Российской Федерации,
в федеральных органах государственной власти,
в органах государственной власти субъектов Российской Федерации,
в иных государственных органах и
в органах местного самоуправления



2 100010 01793 2

ОГЛАВЛЕНИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти.....	7
по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.....	35
по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления.....	50
по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления.....	68
по взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов.....	85
по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений.....	96
по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц	

- без гражданства, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации..... 101
- по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений совместно с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления и органами прокуратуры Российской Федерации..... 128
- по проведению контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах..... 160
- по подготовке и проведению оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования по жалобам российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающимся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих..... 168
- по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений,

- касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих..... 176
- по подготовке и проведению личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающих в населенные пункты, удаленные от приемных Президента Российской Федерации и терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации»..... 187
- по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа..... 192
- по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа..... 203
- по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, размещенных в городе Москве, личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве..... 216
- по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации

Федерации в Центральном федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве.....

228

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве в режиме видео-конференц-связи с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», подключенных к закрытой видео-конференц-связи трех уровневой системы приемных Президента Российской Федерации.....

241

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

1.2. Методические рекомендации призваны обеспечить создание единой информационной и методологической системы обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также права на получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Критерии систематизации основываются на положениях нормативных правовых актов, обеспечивающих реализацию права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, с учетом типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

1.3. Методические рекомендации не учитывают структуру и функциональные особенности конкретных федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и их подразделений, осуществляющих работу с обращениями и запросами заявителей, и в этой связи предлагаемые этапы учета, систематизации и обобщения обращений и запросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер исходят не из структурно-технологических, а из логико-методических принципов работы.

1.4. Методические рекомендации не распространяются на служебные документы, результаты их рассмотрения и принятые по ним меры.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ

Адресант – заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат – государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

акция – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителя(ей);

анонимное обращение – обращение заявителя(ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

анонимный запрос – запрос, не содержащий почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

вопросы местного значения – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

вторичное обращение – обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

государственная услуга – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных

полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов;

«для ознакомления» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

документированная информация, документ – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

жалоба – просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его(их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого(их) лица;

запрос – обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес государственных органов или органов местного самоуправления и к их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данных государственных органов и органов местного самоуправления – информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившей в указанные органы и организации;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

запрос в письменной форме – запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в устной форме – запрос заявителя(ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа – запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

запрос об оказании государственных или муниципальных услуг – запрос заявителя в федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления о реализации функций в пределах установленных полномочий указанных органов по предоставлению государственных или муниципальных услуг;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

контрольное обращение – обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

многократный запрос – третий и более запрос одного и того же заявителя по предоставлению одной и той же информации;

муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не имеющее смысла» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

«не обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме – обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа – обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение противоправного характера – обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый заявителю в форме письменной или электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, предоставляющих информацию, муниципальными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе или органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа

вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытое письмо – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ – документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

оценка деятельности – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности тех или иных организаций, государственных органов или органов местного самоуправления, а также должностных лиц, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

переквалификация обращения – уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

повторный запрос – второй запрос одного и того же заявителя о предоставлении одной и той же информации;

«поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

подлинное обращение – обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

подлинник обращения – первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

предложение – рекомендация заявителя(ей) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

предмет ведения – круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны принимать решения;

предметы ведения Российской Федерации – круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти;

предметы совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации – круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти и в соответствии с ними органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

предметы ведения субъектов Российской Федерации – круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации принимают решения органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

«разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение запроса – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения обращений – принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) печальному событию (несчастью);

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

текст – материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(ях) заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

уведомление – служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

устный ответ на запрос – информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение – дающийся в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение – информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

3. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ НА ЭТАПЕ ИХ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ

3.1. Поступившие в государственные органы и органы местного самоуправления тексты в письменной форме, в форме электронного документа в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления, а в устной форме регистрируются в день поступления с указанием времени поступления.

При регистрации в электронную учетную карточку вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя(ей), (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);
- страна отправления (с присоединением к регистрационному номеру префикса «И» для иностранных государств);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- кратность поступления (первичное, повторное, многократное);
- социальное положение заявителя(ей) (при наличии);
- гражданство заявителя(ей) (при наличии);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- регистрационный номер.

3.2. Систематизация текстов предполагает на этапе их прочтения разделение на:

- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами и в данном контексте:

- запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

- «не обращения»;
- открытые письма;
- электронные сообщения.

3.3. Систематизация и обобщение текстов заявителей обеспечивается путем уточнения данных о них, внесенных в электронную учетную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 3.1.

3.3.1. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в учетную электронную карточку на основе анализа содержания обращения:

- вопроса, содержащегося в обращении, либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- шифра вопроса, содержащегося в обращении, либо шифров подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- вида каждого вопроса:

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;

- тип соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением к настоящим Методическим рекомендациям;

- по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

а) предмет ведения Российской Федерации;

б) предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

в) предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

г) вопрос местного значения;

- органа(ов), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

а) государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

б) государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;

в) органа(ов) местного самоуправления;

- признака проведения акции с присоединением к регистрационному номеру обращений префикса «А» либо «АИ» в случае поступления обращений такого рода из иностранных государств;

- решения, принятого по обращению:

а) рассмотреть обращение:

с направлением ответа заявителю;

с направлением уведомления заявителю о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направление в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками, но не более чем на 60 дней со дня регистрации, ответа заявителю подготовленного на основании представленных документов и материалов;

б) направить обращение на рассмотрение:

в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;

в) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя:

направив в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;

направив копию обращения в надзорный или контрольный орган;

- типа сопроводительного документа;

- типа уведомления заявителя.

3.3.2. Выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения с внесением в учетную электронную карточку:

- анонимного обращения с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- анонимного обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращения, в котором обжалуется судебное решение, с решением о направлении в течение семи дней со дня регистрации обращения ответа заявителю о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращения с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении заявителю ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращения, содержащего вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, с решением о направлении заявителю

ответа о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки;

- обращения заявителей, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения, не поддающегося прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению с решением о направлении заявителю ответа о невозможности прочтения обращения;

- обращения, не поддающегося прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения противоправного характера с решением:

а) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом;

б) о рассмотрении обращения с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

г) о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением заявителя об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

д) дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи.

3.3.3. Выявление обращений, порядок рассмотрения которых регулируется не Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а федеральными конституционными законами и иными федеральными законами с внесением в учетную электронную карточку:

- решения о переквалификации обращения с направлением заявителю ответа о том, что обращение будет рассмотрено не в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами:

а) определяющими особый статус обращения и особый статус необходимой заявителю(ям) информации (о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления) – Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

б) определяющими особый статус государственных органов и организаций, иных органов и организаций и особый статус заявителей:

Федеральным законом от 11 июля 2001 года № 95-ФЗ «О политических партиях»;

Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Федеральным конституционным законом от 21 июля 1994 года № 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»;

Федеральным законом от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

Федеральным конституционным законом от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;

в) регулируемыми вопросы изменения конституционно-правового статуса заявителей:

Федеральным законом от 19 февраля 1993 года № 4528-1 «О беженцах»;

Законом Российской Федерации от 19 февраля 1993 года № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;

Законом Российской Федерации от 25 июня 1993 года № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;

Федеральным законом от 25 августа 1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;

Федеральным законом от 28 марта 1998 года № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»;

Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 4 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Федеральным законом от 31 мая 2002 года № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;

Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;

Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

г) регулируемыми вопросы оказания государственных и муниципальных услуг:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 4 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

д) регулируемыми вопросы обеспечения избирательного права, права на митинги, шествия, демонстрации:

Федеральным законом от 26 сентября 1997 года № 125-ФЗ «О свободе совести и о религиозных объединениях»;

Федеральным законом от 12 июня 2002 года № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 10 января 2003 года № 19-ФЗ «О выборах Президента Российской Федерации»;

Федеральным законом от 10 января 2003 года № 20-ФЗ «О Государственной автоматизированной системе Российской Федерации «Выборы»;

Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях и шествиях и пикетированиях»;

Федеральным конституционным законом от 28 июня 2004 года № 5-ФКЗ «О референдуме Российской Федерации»;

Федеральным законом от 18 мая 2005 года № 51-ФЗ «О выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 3-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с отменой избирательного залога при проведении выборов»;

е) регулируемыми вопросы нарушения прав и свобод граждан:

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации от 18 декабря 2001 года № 174-ФЗ;

Трудовым кодексом Российской Федерации от 30 декабря 2001 года № 197-ФЗ;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ;

ж) регулируемыми вопросы нарушения таможенного и налогового законодательства:

Налоговым кодексом Российской Федерации (часть первая) от 31 июля 1998 года № 146-ФЗ;

Таможенным кодексом Российской Федерации от 28 мая 2003 года № 61-ФЗ.

3.3.4. Выявление обращений, порядок рассмотрения которых регулируется международными договорами Российской Федерации.

3.3.5. Выявление запросов, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с внесением в учетную

электронную карточку (с присоединением к регистрационному номеру префикса «ЗИ»):

- решения:

о предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по запросу в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

о предоставлении ответа, в котором в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

о направлении в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, запроса с уведомлением об этом автора;

о предоставлении ответа на запрос в государственный орган, орган местного самоуправления с указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, при запросе информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети Интернет.

3.3.6. Выявление «не обращений», с внесением в учетную электронную карточку (с присоединением к регистрационному номеру префикса «НО»):

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- типов вопросов:

а) оценка деятельности (НО1);

б) поздравление (НО2);

в) соболезнование (НО3);

г) «не имеющее смысла» (НО4);

д) «для ознакомления» (НО5);

- решения:

а) по результатам рассмотрения «не обращения» следующих типов оценка деятельности (НО1), поздравление (НО2) или соболезнование (НО3):

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;

б) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «не имеющее смысла» (НО4) о направлении ответа заявителю о том, что его отправление, не является обращением, в связи с чем не представляется возможным ответить на него по существу;

б) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «для ознакомления» (НО5):

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

3.3.7. Выявление открытых писем с внесением в учетную электронную карточку (с присоединением к учетному номеру префикса «ИП», если открытое письмо размещено в сети Интернет, либо префикса «СП», если открытое письмо опубликовано в средствах массовой информации):

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- типов вопросов в соответствии с приложением к настоящим Методическим рекомендациям;

- решения:

а) о направлении открытого письма в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении открытого письма в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении материалов и документов по результатам проверки информации, изложенной в открытом письме, в соответствующие структурные подразделения, отвечающие за взаимодействие со средствами массовой информации, для определения необходимости их публикации или размещения в сети Интернет.

3.3.8. Выявление электронных сообщений с внесением в учетную электронную карточку (с присоединением к учетному номеру префикса «ЭА», если электронное сообщение передано в форме аудио-сообщения, либо префикса «ЭС», если электронное сообщение передано в форме смс-сообщения);

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- типов вопросов в соответствии с приложением к настоящим Методическим рекомендациям;

- решения:

а) о направлении электронного сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении электронного сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее нецензурное(ые), и (или) оскорбительное(ые) выражение(я), и (или) угрозу(ы) жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, и (или) члену(ам) его семьи, об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

г) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее коммерческую или иную рекламу об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

д) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее поздравление, соболезнование, приглашение, пожелание, о его получении;

е) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, требующее оперативного принятия мер, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определенному номеру телефона;

ж) о направлении заявителю электронного сообщения на электронное сообщение, требующее уточнения содержания информации для проведения ее предварительной проверки, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определенному номеру телефона;

з) о направлении заявителю электронного сообщения о подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса;

и) о направлении заявителю электронного сообщения о не подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса.

3.4. Систематизация исходящих документов (сопроводительных документов, запросов документов и материалов, уведомлений, ответов) обеспечивается путем формирования уникального регистрационного номера, который состоит из:

- кода подготовившего исходящий документ государственного органа или органа местного самоуправления либо его структурного подразделения;

- дефиса;

- двух последних цифр кода тематики текста заявителя в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- дефиса;

- регистрационного (учетного) номера (с префиксами к нему в соответствии с настоящим разделом Методических рекомендаций)

обращения, запроса, «не обращения», открытого письма или электронного сообщения;

- дополнительного двухзначного кода, обеспечивающего уникальность в случае направления исходящего документа нескольким адресатам либо повторных направлениях одному и тому же адресату в случае многократной переписки по одному и тому же обращению, запросу, открытому письму или электронному сообщению, из диапазонов:

от 11 до 60 – для сопроводительных документов или запросов документов и материалов, направляемых в государственные органы, органы местного самоуправления либо должностным лицам;

от 61 до 70 – для напоминаний, направляемых в государственные органы, органы местного самоуправления либо должностным лицам при необходимости;

от 71 до 90 – для уведомлений заявителей;

от 91 до 99 – для ответов заявителям.

Например:

A26-02-ЗИ-58634711 – номер исходящего письма Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, где:

A26 – код Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

02 – две последних цифры кода тематики в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан о запросе информации о деятельности государственного органа;

ЗИ – префикс, обозначающий, что текст заявителя является запросом;

586347 – регистрационный номер запроса;

11 – дополнительный двухзначный код сопроводительного документа к запросу, направляемому впервые в государственный орган, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации.

4. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОТВЕТОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

4.1. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся на основе ответов государственных органов и органов местного самоуправления, данных по итогам рассмотрения обращений с учетом:

4.1.1. формы ответа заявителю:

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- в устной форме;

4.1.2. характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;

- «не поддержано»;
- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

4.1.3. сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;
- рассмотрено с нарушением сроков;
- срок продлен;

4.1.4. формы рассмотрения обращений:

- с выездом на место;
- с участием заявителя;

4.1.5. должности лица, подписавшего ответ:

- руководитель государственного органа или органа местного самоуправления;
- уполномоченное лицо;

4.1.6. информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе проверки результатов рассмотрения обращения:

- заявителем(ями) ответ получен;
- заявителем(ями) ответ не получен;

4.1.7. принятия мер к должностным лицам за действие (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

5. ПРИМЕНЕНИЕ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан применяется для систематизации, обобщения и анализа обращений и запросов.

5.2. На основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями разрабатывают тематические классификаторы обращений граждан государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с их предметами ведения и функциональными особенностями.

5.3. При создании тематических классификаторов обращений граждан государственных органов и органов местного самоуправления необходимо использовать четырехзначные цифровые коды тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

5.4. Изменение типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан производится Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и

организаций по предложениям государственных органов и органов местного самоуправления путем:

- дополнения новыми вопросами и подвопросами;
- изменения существующих названий тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов с сохранением присвоенных ранее четырехзначных цифровых кодов;
- изменения существующих четырехзначных цифровых кодов с сохранением названий тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов;
- исключением вопросов и подвопросов;

Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- присваивает новым вопросам и подвопросам новые четырехзначные цифровые коды;

- создает тематический классификатор обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, включающий абсолютно все тематические разделы, тематики, темы, вопросы и подвопросы измененного типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан;

- направляет измененный типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления для внесения изменений в тематические классификаторы обращений граждан государственных органов и органов местного самоуправления на его основе, где выделяются шрифтом:

- а) синего цвета дополнения;
- б) красного цвета исключения;
- в) зеленого цвета изменения;

- направляет для информации в государственные органы и органы местного самоуправления тематический классификатор обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, созданный на основе измененного типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, отражающий в полном объеме все тематические разделы, тематики, темы, вопросы и подвопросы типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

5.5. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан сформирован по принципу включения: подвопросы объединены в вопросы, вопросы – в темы, темы – в тематики, а тематики – в тематические разделы, установлена пятиуровневая структура.

5.5.1. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан содержит перечень из 5 тематических разделов.

При разработке тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления количество тематических разделов может быть государственным органом или органом

местного самоуправления уменьшено без изменения четырехзначных цифровых кодов разделов и названий тематических разделов, кроме того, может быть изменен состав тематик, объединяемых в тематический раздел.

5.5.2 Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан содержит перечень из 21 тематики, а также перечень из 206 тем. Каждая тема строго связана с соответствующей тематикой. Наименования тематик и тем, существующих в перечнях 21 тематики и 206 тем, не могут быть изменены, не может быть увеличено количество тематик и тем, а также тема, входящая в соответствующую тематику, не может быть перенесена в другую тематику.

При разработке тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления количество тематик может быть государственным органом или органом местного самоуправления уменьшено без изменения четырехзначных цифровых кодов тематик, соответственно исключаются и входящие в нее темы, также может быть уменьшено количество тем, входящих в соответствующие тематики.

5.5.3 Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан на 22 марта 2013 года содержит 1124 вопроса.

При разработке тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления:

- количество вопросов может быть увеличено в порядке, предусмотренном пунктом 5.4 настоящих Методических рекомендаций, путем введения вопроса с наименованием, отсутствующим в существующем перечне вопросов, а также может быть уменьшено в целях удобства применения;

- вопрос может быть перенесен из одной темы в любую другую тему, использоваться в нескольких темах, но без изменения его четырехзначного цифрового кода.

5.5.4. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан содержит в вопросах 5-й уровень, состоящий из 384 подвопросов, обязательных для применения государственными органами и органами местного самоуправления, позволяющих выявить в обращениях оценку авторов:

- по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

- по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

При разработке тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления в целях удобства применения в соответствии с предметами ведения и функциональными особенностями органов может быть государственным органом или органом местного самоуправления установлена вторая группа

подвопросов. Количество подвопросов в данной группе может быть увеличено в порядке, предусмотренном пунктом 5.4 настоящих Методических рекомендаций, путем введения подвопроса с наименованием, отсутствующим в существующем перечне подвопросов, а также может быть уменьшено. Кроме того, при разработке собственного классификатора, подвопрос из данной группы может быть перенесен из одного вопроса в любой другой вопрос, использоваться в нескольких вопросах, но без изменения его четырехзначного цифрового кода.

5.6. Типовой общероссийский тематический классификатора обращений граждан содержит четырехзначный цифровой код:

тематических разделов:

от 0001.0000.0000.0000.0000 до 0005.0000.0000.0000.0000;

тематик:

от 0000.0001.0000.0000.0000 до 0000.0021.0000.0000.0000;

тем:

от 0000.0000.0001.0000.0000 до 0000.0000.0206.0000.0000;

вопросов:

от 0000.0000.0000.0001.0000 до 0000.0000.0000.1124.0000;

подвопросов:

от 0000.0000.0000.0000.0001 до 0000.0000.0000.0000.0388.

Номера подвопросов 0125, 0194, 0215 и 0320 предназначены (зарезервированы) для добавления в типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан в случае необходимости иных дополнительных подвопросов обязательных для применения государственным органом или органом местного самоуправления.

5.7. В целях обеспечения возможности сопоставления данных за различные периоды типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан содержит дополнительные графы:

- дата начала действия кода классификатора;
- дата окончания действия кода классификатора;
- дата внесения изменений в код классификатора.

5.8. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан позволяет учитывать, систематизировать и обобщать обращение гражданина как «формализованное обращение», не имеющее как конкретного содержания, так и сведений, касающихся частной жизни автора. Это обеспечивает возможность обмена данными по работе с «формализованными обращениями» между государственными органами и органами местного самоуправления вне зависимости от того, входит ли в их компетенцию решение поставленных в обращении вопросов.

5.9. Структура типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан предоставляет возможность его дальнейшего развития путем включения в него новых вопросов и подвопросов.

Кроме того, для создания тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления, можно применять упрощенную структуру типового общероссийского

тематического классификатора обращений граждан используя только часть тематических разделов и (или) тематик, и (или) тем, и (или) вопросов, и (или) подвопросов с сохранением неизменными четырехзначных цифровых кодов тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов.

Тематический классификатор обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций может служить примером самого полного тематического классификатора обращений граждан государственного органа или органа местного самоуправления:

составленного на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан;

содержащего полный перечень тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов;

отражающего все поступившие рекомендации, предложения и замечания от государственных органов и органов местного самоуправления.

Приложение
к Методическим рекомендациям по учету,
систематизации и обобщению обращений и
запросов российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, организаций
и общественных объединений, результатов
их рассмотрения и принятых по ним мер
в федеральных и региональных органах
исполнительной власти

ТИПЫ ВИДОВ ВОПРОСОВ

1. Вид вопроса – предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, код **П**, с последующей систематизацией предложения по его конкретному содержанию на типы:

1.1. на рекомендации заявителя по совершенствованию, код **П1**:

1.1.1. законов, код **П11**;

1.1.2. иных нормативных правовых актов, код **П12**;

1.1.3. деятельности государственных органов, код **П13**;

1.1.4. деятельности органов местного самоуправления, код **П14**;

1.2. на рекомендации заявителя по развитию общественных отношений, код **П2**;

1.3. на рекомендации заявителя по улучшению, код **П3**:

1.3.1. социально-экономической сферы деятельности государства, код **П31**;

1.3.2. иных сфер деятельности государства, код **П32**;

1.3.3. социально-экономической сферы деятельности общества, код **П33**;

1.3.4. иных сфер деятельности общества, код **П34**;

2. Вид вопроса – заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, код **З**, с последующей систематизацией заявления по его конкретному содержанию на типы:

2.1. на просьбы заявителя, код **З1**:

2.1.1. о содействии в реализации его конституционных прав, код **З11**;

2.1.2. о содействии в реализации его конституционных свобод, код **312**;

2.1.3. о содействии в реализации конституционных прав других лиц, код **313**;

2.1.4. о содействии в реализации конституционных свобод других лиц, код **314**;

2.2. на сообщения заявителя, код **32**:

2.2.1. о нарушении законов, код **321**;

2.2.2. о нарушении иных нормативных правовых актов, код **322**;

2.2.3. о недостатках в работе государственных органов, код **323**;

2.2.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления, код **324**;

2.2.5. о недостатках в работе должностных лиц, код **325**;

2.3. на критику заявителя, код **33**:

2.3.1. деятельности государственных органов, код **331**;

2.3.2. деятельности органов местного самоуправления, код **332**;

2.3.3. деятельности должностных лиц, код **333**;

3. Вид вопроса – жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, код **Ж**, с последующей систематизацией жалобы по ее конкретному содержанию по типам:

3.1. на просьбы заявителя о восстановлении или защите нарушенных, код **Ж1**:

3.1.1. его прав, код **Ж11**;

3.1.2. его свобод, код **Ж12**;

3.1.3. его законных интересов, код **Ж13**;

3.1.4. прав других лиц, код **Ж14**;

3.1.5. свобод других лиц, код **Ж15**;

3.1.6. законных интересов других лиц, код **Ж16**;

3.2. на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, код **Ж2**, в результате которых, по мнению заявителя:

- нарушены его права и свободы;
- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Методические рекомендации по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

1.2. Президент Российской Федерации является гарантом прав и свобод человека и гражданина.

К числу основных прав относится право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Право на обращение обладает гарантирующим свойством других прав, свобод и законных интересов, именно через обращения можно их реализовывать, защищать и восстанавливать.

1.3. Администрация Президента Российской Федерации содействует Главе государства:

в решении вопросов, касающихся обеспечения прав и свобод человека и гражданина;

в обеспечении согласованного функционирования и взаимодействия органов государственной власти в данной сфере.

1.4. В целях обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления необходимо создать возможности заявителю вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, вне зависимости от местных условий обращаться к Президенту Российской Федерации в любой форме: письменно, в электронном виде, лично, в том числе и по телефону.

В целях реализации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления создана единая трехуровневая система обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и

органы местного самоуправления, обеспечивающая согласованное функционирование государственных органов федерального и регионального уровней, органов местного самоуправления в едином информационном пространстве и по единым методикам.

1.5. Организационной основой единой трехуровневой системы обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления является единая трехуровневая система приемных Президента Российской Федерации.

Первый уровень – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве и приемные Президента Российской Федерации в центрах федеральных округов.

Второй – приемные Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации.

Третий – терминалы «Электронной приемной Президента Российской Федерации», установленные в целях реализации права граждан на обращение в органы местного самоуправления в зданиях органов местного самоуправления городов с населением свыше 70 тысяч жителей.

Систему приемных Президента Российской Федерации дополняет мобильная приемная Президента Российской Федерации, осуществляющая выезды в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования для рассмотрения обращений заявителей с их участием в местах их пребывания или проживания с использованием переносных и передвижных комплексов на базе полноприводного отечественного автомобиля мобильной приемной Президента Российской Федерации, обеспечивающих все виды связи и передачу данных в любой точке страны.

1.6. Методические рекомендации определяют направления дальнейшего совершенствования работы с обращениями заявителей в государственных органах и органах местного самоуправления в целях:

1.6.1. совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации:

- в отдельных сферах государственной политики;
- в отдельных субъектах Российской Федерации и в отдельных муниципальных образованиях;

1.6.2. оценки эффективности деятельности, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации:

- федеральных органов исполнительной власти в соответствующих сферах государственного управления;

- исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в соответствующих субъектах Российской Федерации и в муниципальных образованиях.

1.7. Методические рекомендации применяются с использованием иных методических рекомендаций:

1.7.1. по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти;

1.7.2. по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений;

1.7.3. по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления;

1.7.4. по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления;

1.7.5. по взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов;

1.7.6. по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

1.7.7. по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений совместно с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, исполнительными органами власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления и органами прокуратуры Российской Федерации;

1.7.8. по проведению контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля

2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах;

1.7.9. по подготовке и проведению оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования по жалобам российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающимся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих;

1.7.10. по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих;

1.7.11. по подготовке и проведению личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающих в населенные пункты, удаленные от приемных Президента Российской Федерации и терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации»;

1.7.12. по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа;

1.7.13. по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной

прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ

2.1. Основными целями совершенствованию работы с обращениями заявителей является повышения уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

2.2. Низкий уровень удовлетворенности заявителей работой с их обращениями вызван:

2.2.1. результатами рассмотрения обращений заявителей, не совпадающими с их желанием получить положительное решение по существу поставленных в обращениях вопросов, в том числе:

- необъективным и несправедливым рассмотрением поставленных в обращении вопросов;

- отсутствием в ответах правовых обоснований принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

- несвоевременным получением ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

2.2.2. получением заявителями ответов на обращения не за подписью лиц, на имя которых адресованы обращения, а за подписью иных должностных и уполномоченных лиц:

- которым направляются для рассмотрения обращения, так как в их компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- которые выполняют функции по рассмотрению обращений граждан.

2.2.3. получением ответов на жалобы от должностных или уполномоченных лиц, органов решение или действие (бездействие) которых они обжаловали в обращении на имя другого должностного лица или в адрес иного органа.

3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. В целях совершенствования работы с обращениями необходимо:

3.1.1. разработать карту доступности для заявителей реализации права на обращение в адрес Президента Российской Федерации, государственных органов и органов местного самоуправления с учетом существующих каналов связи (интернет, телеграф, телефон, таксофон, почта);

3.1.2. продолжить установку терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», обеспечивающих прием заявителей

в режиме видеосвязи и передачу данных, в поселениях на основе созданной карты доступности;

3.1.3. обеспечить эксплуатацию терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» в единой трехуровневой системе закрытой видео-конференц-связи приемных Президента Российской Федерации для их использования при проведении по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей в режиме видео-конференц-связи;

3.1.4. создать системы обработки в реальном режиме времени аудио-сообщений, поступающих от заявителей в устной форме по бесплатным справочным телефонным номерам государственных органов и органов местного самоуправления на основе программно-технического комплекса Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации;

3.1.5. создать автоматизированный комплекс обработки в реальном режиме времени смс-сообщений, поступающих в электронной форме по бесплатным справочным телефонным номерам государственных органов и органов местного самоуправления на основе программно-технического комплекса Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации;

3.1.6. внедрить использование в федеральных и региональных органах исполнительной власти, иных государственных органах комплексов, аналогичных передвижным и переносным комплексам мобильной приемной Главы государства, для проведения руководителями данных органов выездных личных приемов и по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей;

3.1.7. совершенствовать:

- методическое обеспечение работы с обращениями;
- информационное обеспечение работы с обращениями;
- аналитическое обеспечение работы с обращениями;
- организационно-техническое обеспечение работы с обращениями;
- материально-техническое обеспечение работы с обращениями;

3.1.8. совершенствовать внутренний и внешний контроль за работой с обращениями;

3.1.9. внедрять в работу с обращениями новые информационные технологии, обеспечивающие заявителю возможность вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения, вне зависимости от местных условий:

- оперативно обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления в любой форме: письменно, в электронном виде, лично, в том числе и по телефону;

- осуществлять контроль за результатами рассмотрения его обращения государственными органами и органами местного самоуправления;

3.1.10. проводить:

- подготовку и переподготовку кадров, осуществляющих работу с обращениями;

- стажировки работников, осуществляющих рассмотрение обращений, для изучения практики рассмотрения обращений;

3.1.11. внедрять новые формы отчетности по работе с обращениями;

3.1.12. создавать электронные архивы, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения, в том числе ответов на обращения;

3.1.13. внедрять системы автоматизированного анализа обращений в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

3.1.14. обеспечить удаленный доступ работников, осуществляющих рассмотрение обращений с выездом в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования, к автоматизированным программно-техническим комплексам по работе с обращениями;

3.1.15. совершенствовать:

- системы учета, систематизации и обобщения обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер;

- типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан.

3.2. В целях информационного обеспечения деятельности государственных органов и органов местного самоуправления осуществлять подготовку докладов:

3.2.1 об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией и защитой прав, свобод и законных интересов;

3.2.2 о соответствии характера и содержания государственного воздействия на общественные отношения и фактической общественной практикой, складывающейся в соответствующей социальной сфере.

3.3. Осуществлять развитие иных форм получения информации от заявителей в целях ее проверки и принятия по ней мер без использования в отношении заявителя процедур, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ У ЗАЯВИТЕЛЕЙ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. В целях повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в видах заявлений, жалоб или предложений, необходимо применять следующее:

4.1.1. направлять первичные заявления в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов (часть 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), запрашивая у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений (часть 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ);

4.1.2. принимать к рассмотрению обращения и давать заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов (пункты 2 и 5 части 1 и часть 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ) являющиеся:

- повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

- заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

- жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

- предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

4.1.3. направлять обращения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, являющиеся:

- повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

- заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

- жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

4.1.4. рассматривать обращения с участием авторов, направивших обращения (пункт 1 части 1 статьи 10 Федерального закона № 58-ФЗ):

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с привлечением должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации и аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

- с использованием соответствующих приемных государственных органов и органов местного самоуправления, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации;

- с использованием соответствующих мобильных приемных государственных органов и органов местного самоуправления, мобильной приемной Президента Российской Федерации;

4.1.5. рассмотрение обращений в местах жительства, пребывания или нахождения авторов, направивших обращения, или в местах, описанных в обращениях:

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с участием авторов, направивших обращения, (пункт 1 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- с участием должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации и аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

- с использованием соответствующих приемных государственных органов и органов местного самоуправления, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации;

- с использованием соответствующих мобильных приемных государственных органов и органов местного самоуправления, мобильной приемной Президента Российской Федерации;

4.1.6. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы, (пункт 3 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ):

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с участием авторов, направивших обращения, (пункт 1 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- с участием должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации и аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

- с использованием соответствующих приемных государственных органов и органов местного самоуправления, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации;

- с использованием соответствующих мобильных приемных государственных органов и органов местного самоуправления, мобильной приемной Президента Российской Федерации;

4.1.7. подготовка и направление авторам, направившим обращения:

- уведомлений о направлении их обращений на рассмотрение в другие органы или другим должностным лицам в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращениях вопросов, содержащих соответствующие правовые обоснования (пункт 5 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- ответов по существу поставленных в обращениях вопросов (пункт 4 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

4.1.8. ознакомление авторов, направивших обращения, с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну (пункт 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

4.1.9. внутренний контроль за результатами рассмотрения обращений иными органами или иными должностным лицам, куда направлены обращения в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращениях вопросов, путем:

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления объективности и всесторонности рассмотрения обращений, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в обращениях вопросам по представленным документам

и материалам о результатах рассмотрения обращений иными государственными органами или иными органами местного самоуправления;

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления содержания обращений с целью выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы;

- предоставления государственными органами и органами местного самоуправления авторам, направившим обращение, доступа через информационный ресурс «Личный кабинет» на их официальных сайтах в сети Интернет к результатам рассмотрения их обращений;

- обеспечения государственными органами и органами местного самоуправления авторам, направившим обращение, получения устной информации о результатах рассмотрения их обращений по справочным телефонам;

- получения государственными органами и органами местного самоуправления мнения авторов, направивших обращения, о результатах рассмотрения содержащихся в их обращениях вопросов;

- привлечения государственными органами и органами местного самоуправления для оценки результатов рассмотрения обращений иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит контроль или надзор:

а) за решением поставленных в обращениях вопросов;

б) за соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- проведения государственными органами и органами местного самоуправления личных приемов авторов, направивших обращения, в режиме видеосвязи с использованием технологий удаленного доступа и терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенных в местах жительства, пребывания или нахождения заявителей;

- проведения тематических приемов заявителей совместно с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, исполнительными органами власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления и органами прокуратуры Российской Федерации;

- использования государственными органами и органами местного самоуправления контрольных мероприятий, проводимых в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации и аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах на полугодие;

- проведения по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей, направивших обращения, в том числе

в режиме видео-конференц-связи, в приемных Президента Российской Федерации;

- обеспечения по поручению Президента Российской Федерации работы в местах жительства, пребывания или нахождения заявителей, направивших обращения, мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления сведений о результатах рассмотрения обращений, направленных в иные государственные органы и иные органы местного самоуправления по компетенции решения поставленных в обращениях вопросов, а так же принятых по ним мер;

- направления государственными органами и органами местного самоуправления материалов по работе с обращениями в рабочую группу при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, образованную распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп;

4.1.10. внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений государственными органами и органами местного самоуправления путем:

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления содержания обращений с целью выявления и устранения причин нарушения права на обращение в государственных органах и органах местного самоуправления;

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления своевременности предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений иным органами или иным должностным лицам;

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления своевременности и полноты предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения иным органами или иным должностным лицом;

- привлечения государственными органами и органами местного самоуправления для оценки порядка рассмотрения обращений иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит контроль или надзор:

- а) за решением поставленных в обращениях вопросов;

- б) за соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- использования государственными органами и органами местного самоуправления контрольных мероприятий, проводимых в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации и аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах на полугодие;

- привлечения государственными органами и органами местного самоуправления к проверке порядка рассмотрения обращений и обеспечения права на обращение мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- направления государственными органами и органами местного самоуправления материалов в рабочую группу при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, образованную распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп;

4.1.11. внешний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений государственными органами и органами местного самоуправления путем:

- предоставления заявителям права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления через информационный ресурс «Личный кабинет» на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в сети Интернет;

- обеспечения доступа заявителям через информационный ресурс «Личный кабинет» в разделе «Обращения» на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети Интернет к результатам рассмотрения их обращений федеральными и региональными органами исполнительной власти, иными государственными органами на их официальных сайтах в сети Интернет;

- размещения на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в сети Интернет информации:

- а) о порядке направления обращения в государственные органы и органы местного самоуправления;

- б) о порядке обращения на личный прием, об ответственных за обеспечение личного приема, о проведенных личных приемах, о номерах справочных телефонов, об адресах приемных государственных органов и органов местного самоуправления;

- в) о мобильной приемной и ее деятельности;

- г) о нормативных правовых актов и выписках из них, а также о правовых актов, регулирующих порядок работы с обращениями;

- д) о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах;

- е) о деятельности телефонных справочных служб;

4.1.12. правовое просвещение авторов, направивших обращения, путем разъяснения:

- права обращаться с жалобами на принятые по обращениям решения соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов (пункт 4 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- права обращаться с жалобами на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов,

в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 4 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- права на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, при рассмотрении обращения, по решению суда;

- порядка обжалования судебных решений;

- порядка рассмотрения отдельных обращений, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- порядка обращения с жалобами в суд на неправомерные действия (решения) соответствующих иных органов или соответствующих иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, нарушившие их права и свободы;

4.1.13. привлечения лиц, виновных в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, к ответственности дисциплинарной и административной:

- с привлечением к данной работе иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит контроль или надзор за порядком рассмотрения обращений должностными лицами;

- с привлечением к данной работе иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит контроль или надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений иными органами или иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- с использованием функций и прав рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, образованной распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп;

4.1.14. обсуждение на коллегиальных органах государственных органов и органов местного самоуправления:

- условий, созданных для обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

- уровня удовлетворенности работой с обращениями государственных органов и органов местного самоуправления.

4.1.15. минимизация сроков рассмотрения обращений, в том числе за счет сокращения сроков пересылки их в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, путем:

- создания единого информационного пространства;

- создания единой информационной и методологической системы обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления:

- применения государственными органами и органами местного самоуправления типового общероссийского тематического

классификатора обращений граждан в целях единообразного учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан;

- создания единых методик учета, систематизации, рассмотрения, обобщения и анализа обращений граждан;

- обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между государственными органами, федеральными органами исполнительной власти и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;

- создания системы перевода в реальном режиме времени аудио-сообщений, поступивших в устной форме по бесплатному телефонному номеру в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные телефонные службы региональных или федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в аудио-сообщении вопросов;

- создание системы перевода в реальном режиме времени смс-сообщений, поступивших в электронной форме по бесплатному телефонному номеру в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные телефонные службы региональных или федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к реализации обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), а также открытыми письмами и электронными сообщениями между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления (далее – участники обмена).

1.2. Методические рекомендации призваны обеспечить:

- создание единой информационной и методологической системы обеспечения права заявителей:

на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

на получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

на получение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, включая информацию о принятых по ним мерах;

- создание необходимых условий:

для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений заявителей государственными органами, органами местного самоуправления, их должностными и уполномоченными лицами;

для своевременного рассмотрения запросов заявителей государственными органами, органами местного самоуправления, их должностными и уполномоченными лицами;

для совершенствования контроля за обеспечением права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

для совершенствования контроля за обеспечением права на получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

для повышения оперативности и сокращения срока:

а) доставки в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам при направлении иными государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами в адрес данных органов и должностных лиц для рассмотрения обращения, проверки информации, содержащейся в открытом письме или электронном сообщении, в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов, рассмотрения запроса, в соответствии с полномочиями по предоставлению запрашиваемой информации;

б) предоставления документов и материалов из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц по результатам рассмотрения обращения, проверки информации, содержащейся в открытом письме или электронном сообщении, в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов, запрошенных иными государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, направившими их на рассмотрение;

в) предоставления документов и материалов из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц необходимых иным государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам для рассмотрения обращения, проверки информации, содержащейся в открытом письме или электронном сообщении.

1.3. В настоящих Методических рекомендациях используются следующие термины:

АС «Обращения граждан» – автоматизированный информационно-поисковый комплекс АС «Обращения граждан», используемый Управлением, приемными Президента Российской Федерации и отдельными государственными органами и органами местного самоуправления для обработки поступающих в устной форме, в письменной форме, в форме электронного документа обращений и запросов, а также открытых писем и электронных сообщений заявителей;

комплекс программ «Почтовая служба СЗИ» – специальное программное обеспечение, используемое в системе межведомственного электронного документооборота и предназначенное для организации

почтового обмена электронными сообщениями по защищенным каналам связи;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение клиента защищенной почтовой системы VipNet, используемое в сети Интернет в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

приемные Президента Российской Федерации – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, выездная Приемная Президента Российской Федерации в Государственной резиденции «Бочаров ручей» в городе Сочи, мобильная приемная Президента Российской Федерации, приемные Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации, терминалы «Электронной приемной Президента Российской Федерации», установленные в зданиях органов местного самоуправления 186 городов с населением свыше 70 тысяч жителей;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен электронными сообщениями, в том числе сообщениями, содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти (далее – участники системы МЭДО);

система электронного документооборота (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота в федеральном органе исполнительной власти, органе государственной власти субъектов Российской Федерации, ином государственном органе или органе местного самоуправления, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

паспорт МЭДО – файл формата XML определенной структуры с указанным составом элементов и их атрибутов;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

1.4. В целях реализации указания Президента Российской Федерации от 24 февраля 2012 года № Пр-494 об обеспечении обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между Управлением и федеральными органами исполнительной власти и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и

исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления создается иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями:

- Управление с федеральными органами исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и иными государственными органами;

- федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы с их территориальными органами;

- высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации с исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.

1.5. В целях обеспечения иерархического обмена государственными органами используется система межведомственного электронного документооборота (МЭДО), а также имеющиеся территориально распределенные системы обмена документами в электронной форме (при наличии).

1.6. Управление и участники обмена заключают между собой протоколы о взаимодействии по созданию единой информационной и методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (далее – протокол о взаимодействии).

Расширение состава участников обмена происходит за счет включения в иерархическую систему информационного обмена в установленном порядке новых участников.

1.7. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями между Управлением и другими участниками обмена обеспечивается:

- для участников обмена, подключенных к системе межведомственного электронного документооборота, – средствами системы МЭДО по защищенным каналам связи с учетом Положения о системе межведомственного электронного документооборота, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 22 сентября 2009 года № 754, а также в соответствии с Регламентом обмена документами в электронном виде между органами государственной власти Российской Федерации с использованием системы межведомственного электронного документооборота;

- для участников обмена, не подключенных к системе межведомственного электронного документооборота, – средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в сети Интернет.

1.8. Виды электронных документов, направляемых участником обмена:

1.8.1. Данные по работе с обращениями, запросами, открытыми письмами и электронными сообщениями заявителей в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму, путем сканирования:

- формализованные обращения – обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни авторов, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- ответы государственных органов и органов местного самоуправления заявителям на ранее поступившие в их адрес обращения от тех же заявителей по аналогичным вопросам, содержащимся в формализованном обращении;

1.8.2. Обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложениями к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными письмами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

1.8.3. Копии ответов государственных органов и органов местного самоуправления на обращения или запросы, направленные в соответствии с пунктом 1.8.2. настоящих Методических рекомендаций;

1.8.4. Данные по результатам рассмотрения обращений, запросов и принятым по ним мерам;

1.8.5. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

1.8.6. Статистические данные по работе с обращениями, запросами и электронными сообщениями заявителей.

1.9. По системе МЭДО, кроме того, осуществляется обмен электронными сообщениями, содержащими уведомления о регистрации и ходе рассмотрения (исполнения) полученных участником межведомственного электронного документооборота документов.

1.10. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием бумажных документов. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учетом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в области делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом подписывается соответствующий Акт.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИЕРАРХИЧЕСКОГО ОБМЕНА

2.1. Общая схема иерархического информационного обмена данными по работе с обращениями между Управлением, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления создается на основе оптимизации схемы документационного обмена данными по работе с обращениями, запросами и электронными сообщениями заявителей в реальном режиме времени между участниками обмена, а именно:

а) направлением Управлением на рассмотрение обращений и запросов, адресованных Президенту Российской Федерации, в федеральные органы исполнительной власти, которые при необходимости переадресовывают их на рассмотрение в свои территориальные органы;

б) направлением Управлением на рассмотрение обращений и запросов, адресованных Президенту Российской Федерации, в высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, которые при необходимости переадресовывают их в иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации или в органы местного самоуправления, находящиеся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации;

в) направлением федеральными органами исполнительной власти в Управление копий ответов по результатам рассмотрения обращений и запросов, адресованных Президенту Российской Федерации, в том числе и тех, которые были переадресованы в их территориальные органы;

г) направлением высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в Управление копий ответов по результатам рассмотрения обращений и запросов, адресованных Президенту Российской Федерации, в том числе и тех, которые были переадресованы в иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации или в органы местного самоуправления, находящиеся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации.

2.2. Организация взаимодействия системы обмена с системой электронного документооборота предусматривает максимальное использование программно-технических средств, имеющих в государственных органах и органах местного самоуправления, и возможность их поэтапного подключения.

В целях организации работы с обращениями и обеспечения обмена данными участники обмена определяют для себя один из вариантов взаимодействия программно-технических комплексов по работе с обращениями Управления (АС «Обращения граждан») и собственных СЭД:

- установка и использование типового программного обеспечения автоматизированного информационно-поискового комплекса АС «Обращения граждан», разработанного ФСО России;

- разработка и установка конверторов, осуществляющих преобразование передаваемых или получаемых данных в формат представления данных, используемый в системе электронного документооборота, или в стандартный формат данных для обмена между программно-техническими комплексами по работе с обращениями Управления (АС «Обращения граждан») и программно-техническими комплексами государственных органов или органов местного самоуправления (собственные СЭД).

2.3. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями между Управлением и другими участниками обмена обеспечивается созданием централизованных баз данных формализованных обращений:

а) в федеральных органах государственной власти с учетом обращений, поступивших в их территориальные органы или структурные подразделения;

б) в высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации с учетом обращений, поступивших в иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и в органы местного самоуправления, находящиеся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации.

2.4. Обмен электронными документами между участниками осуществляется по форматам и протоколам обмена данными, утвержденным Регламентом обмена документами в электронном виде между органами государственной власти Российской Федерации с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

Пример формирования ответа с обязательной ссылкой на входящий документ приведен в приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

2.5. Для обеспечения и организации контроля обмена в реальном режиме времени электронными данными Управлением в автоматическом режиме средствами АС «Обращения граждан» формируются и направляются участникам обмена реестры отправки документов в электронном виде в соответствии с приложением № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

2.6. В Регламенте обмена документами в электронном виде между органами государственной власти Российской Федерации с использованием системы межведомственного электронного документооборота реквизит «Вид документа» дополнен новым элементом «запрос по обращениям граждан и организаций» и новым атрибутом (реквизитом) документа «Тип запроса», предназначенными для идентификации электронных документов, содержащих запрос

на получение краткой или полной информации об обращениях заявителя, указанного в запросе.

Краткий запрос – о предоставлении статистической информации по обращениям заявителя, указанного в запросе, или по обращениям организации, указанной в запросе, и перечня регистрационных номеров обращений, найденных с указанием кодов тематических вопросов (подвопросов) в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан.

Полный запрос – о предоставлении полной информации по указанным в запросе регистрационным номерам обращений, включая файл (файлы) образа обращения, документов и приложений к нему в одном из установленных форматов.

Ответ на запрос о предоставлении краткой информации об обращениях гражданина или организации в государственные органы и органы местного самоуправления должен быть сформирован и направлен в течение суток. Ответ на запрос о предоставлении полной информации об обращениях гражданина или организации в государственные органы и органы местного самоуправления должен быть сформирован и направлен в течение трех суток.

Описание состава данных, передаваемых участниками информационного обмена в режиме «запрос-ответ», приведено в приложении № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА В ПРИЕМНЫХ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

3.1. Приемные Президента Российской Федерации объединены в единую защищенную сеть приемных Президента Российской Федерации, обеспечивающую безопасный обмен персональными данными.

3.2. Обмен между Управлением и приемными Президента Российской Федерации обеспечивается в сети приемных средствами модуля обмена информационными ресурсами по обращениям, разработанного в составе АС «Обращения граждан».

3.2. Для обмена данными по обращениям с использованием средств защиты каналов связи между информационными системами приемных Президента Российской Федерации и СЭД территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления используются программные модули выгрузки и загрузки информации, разработанные в составе АС «Обращения граждан».

3.3. На сервере сводной базы данных сети приемных Президента Российской Федерации (172.15.15.3) размещаются дистрибутивы и обновления специального программного обеспечения АС «Обращения граждан» и компонентов системы, а также методические материалы по установке, настройке и эксплуатации системы и ее компонентов (руководства, инструкции и справочные материалы) по адресам:

\\172.15.15.3_distrib2\Новости.Инструкции – инструкции и руководства;

\\172.15.15.3_distrib2\2013\20130101 – дистрибутивы и обновления текущего года, где папка «2013» текущего года содержит вложенные папки с программными продуктами (наименование вложенной папки обозначает дату размещения программных продуктов на сервере в формате год/месяц/день, например: «20130101»).

Пример краткой памятки по настройке АС «Обращения граждан» для информационного обмена приведен в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОБМЕНА В РЕАЛЬНОМ РЕЖИМЕ ВРЕМЕНИ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДАННЫМИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. Система обмена должна обеспечивать:

- защищенный обмен электронными документами и сообщениями между участниками системы;

- доставку электронных документов и сообщений адресатам;

- целостность электронных документов и сообщений;

- поддержку справочников (лиц, подписывающих документы (код), подразделений (код), адресатов документов (код) и т.д.);

- выгрузку электронных документов и сообщений из комплекса программ «Почтовая служба СЗИ» либо VipNet для последующей загрузки в систему электронного документооборота получателей электронных документов и сообщений;

- загрузку электронных документов и сообщений из системы электронного документооборота для последующей передачи адресатам с использованием комплекса программ «Почтовая служба СЗИ» либо VipNet.

4.2. Система электронного документооборота должна обеспечивать возможность:

- хранения документов в электронной форме и их реквизитов;

- взаимодействия с адаптером (для системы МЭДО) или конвертером системы электронного документооборота при отправке и приеме электронных документов и сообщений.

4.3. Требования к информационной безопасности при организации взаимодействия системы обмена с системой электронного документооборота:

4.3.1. При организации взаимодействия системы обмена с системой электронного документооборота должна обеспечиваться антивирусная защита.

4.3.2. Для защиты информации должны использоваться сертифицированные по требованиям безопасности информации технические и (или) программные средства защиты информации. Автоматизированные рабочие места и выделенные персональные

электронно-вычислительные машины с адаптером или конвертером системы электронного документооборота должны аттестовываться на соответствие требованиям по безопасности и технической защите персональных данных.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления

Пример формирования ответа

Ответ в электронной форме должен содержать:

- Файлы подготовленных графических образов документов или их копий;
- Паспорт МЭДО – document.xml.

В файле паспорта МЭДО нужно указать ссылку на входящий документ СЭД государственного или иного органа

//communication/document/links/link/*:

.../link /@uid – уникальный идентификатор входящего документа

.../link /linkType – тип связи ("В ответ на")

.../link /reference/region – регион зарегистрировавшего входящий документ государственного или иного органа

.../link /reference/orgnization – наименование зарегистрировавшего входящий документ государственного или иного органа

.../link /reference/person – уполномоченное лицо – работник, подписавший входящий документ

.../link /reference/num – номер и дата входящего документа.

Пример заполнения ссылки на входящий документ

...

<xdms:document>

...

<xdms:links>

<xdms:link xdms:uid="97b67f12-2c9c-4ebd-9ba4-a1968ffea302" xdms:id="0">

<xdms:linkType>В ответ на</xdms:linkType>

<xdms:reference>

<xdms:region xdms:id="0">г. Москва</xdms:region>

<xdms:organization xdms:id="0">Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций</xdms:organization>

```

<xdms:person xdms:id="0">Иванов И.И.</xdms:person>
<xdms:num>
  <xdms:number>В-928</xdms:number>
  <xdms:date>2012-09-07</xdms:date>
</xdms:num>
</xdms:reference>
</xdms:link>
</xdms:links>
</xdms:document>
...

```

Для **МЭДО** указанные выше файлы копируются в папку `<уууу_ММ_дд_НН_мм_сс_фф>`.
 На уровне папки создается файл конверта письма `<уууу_ММ_дд_НН_мм_сс_фф>.ini`.

```

[ПИСЬМО КП ПС СЗИ]
АВТООТПРАВКА=True
ШИФРОВАНИЕ=0
ЭЦП=1
ТЕМА=ЭСД МЭДО (Обращение граждан)

```

```

[АДРЕСАТЫ]
0=<адрес организации>

```

```

[ФАЙЛЫ]
0=<уууу_ММ_дд_НН_мм_сс_фф>\document.xml
...
К=<уууу_ММ_дд_НН_мм_сс_фф>\<"К" приложение>.<ext>

```

Для **VipNet** указанные выше файлы архивируются в `<адрес организации>^<GUID>.zip`.
 В `<адрес организации>` все пробелы (' ') заменяются на подчеркивание ('_').
 Архивировать необходимо в ZIP файл, другие форматы архивов не будут восприниматься автоматизированной системой.

Пример файла конверта письма

```

[ПИСЬМО КП ПС СЗИ]
АВТООТПРАВКА=True
ШИФРОВАНИЕ=0
ЭЦП=1
ТЕМА=ЭСД МЭДО (Обращение граждан)

```

```

[АДРЕСАТЫ]

```

0=UROG_AP~MICCM

[ФАЙЛЫ]

0=2012_09_25_10_15_10_625\document.xml

1=2012_09_25_10_15_10_625\IMG_1d11124c-27fb-44a6-a63f-67bf690d2e77.tif

Пример файла паспорта МЭДО

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<xdms:communication xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-
instance" xdms:version="2.0" xmlns:xdms="http://www.infpres.com/IEDMS">
  <xdms:header xdms:uid="1c25f1ae-bda4-471d-92b4-c16499a522ff"
xdms:type="Документ">
    <xdms:source xdms:uid="D7AB47F1-4FB3-45DB-8653-142F0A2621DA">
      <xdms:organization>Управление Президента Российской Федерации по
работе с обращениями граждан и организаций</xdms:organization>
    </xdms:source>
  </xdms:header>
  <xdms:document xdms:uid="1c25f1ae-bda4-471d-92b4-c16499a522ff"
xdms:id="0">
    <xdms:kind xdms:id="0">Обращение</xdms:kind>
    <xdms:num>
      <xdms:number>A26-16-195</xdms:number>
      <xdms:date>2012-10-31</xdms:date>
    </xdms:num>
    <xdms:signatories>
      <xdms:signatory>
        <xdms:person xdms:id="0">&lt;не указано&gt;</xdms:person>
        <xdms:signed>2012-10-31</xdms:signed>
      </xdms:signatory>
    </xdms:signatories>
    <xdms:addressees>
      <xdms:addressee>
        <xdms:region xdms:id="0">г. Москва</xdms:region>
        <xdms:organization xdms:id="0">Управление Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан и
организаций</xdms:organization>
      </xdms:addressee>
    </xdms:addressees>
    <xdms:pages>0</xdms:pages>
    <xdms:enclosuresPages>0</xdms:enclosuresPages>
    <xdms:annotation>Обращение граждан</xdms:annotation>
    <xdms:correspondents>
      <xdms:correspondent>
        <xdms:region xdms:id="0">г.Москва</xdms:region>
```

```

<xdms:organization xdms:id="0">Управление Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан и
организаций</xdms:organization>
  <xdms:num>
    <xdms:number>A26-16-195</xdms:number>
    <xdms:date>2012-10-31</xdms:date>
  </xdms:num>
</xdms:correspondent>
</xdms:correspondents>
<xdms:links>
  <xdms:link          xdms:uid="2e22a5d0-5e4d-4bc7-9214-641f27a47e97"
xdms:id="0">
    <xdms:linkType>В ответ на</xdms:linkType>
    <xdms:reference>
      <xdms:region xdms:id="0">г. Москва</xdms:region>
      <xdms:organization xdms:id="0">Управление Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан и
организаций</xdms:organization>
      <xdms:person xdms:id="0">Горелов В.Е.</xdms:person>
      <xdms:num>
        <xdms:number>В-34</xdms:number>
        <xdms:date>2012-10-31</xdms:date>
      </xdms:num>
    </xdms:reference>
  </xdms:link>
</xdms:links>
</xdms:document>
<xdms:files>
  <xdms:file          xdms:localName="IMG_237f0660-411c-4922-b251-
6ac24fed3d4d.tif" xdms:localId="0">
    <xdms:group>Текст приложения</xdms:group>
    <xdms:description>текст приложения</xdms:description>
    <xdms:pages>1</xdms:pages>
  </xdms:file>
</xdms:files>
</xdms:communication>

```

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления

Реестр отправки документов в электронном виде

№ _____ от _____

<Кому – наименование органа>

№№ п/п	Исходящий номер	Дата выгрузки	Автор	Входящий номер
	A26-00-00000000 (201__г.)	00:00 __._.201__		

Корреспонденция _____ получена _____

/ _____

Подпись, фамилия, инициалы

« _____ » _____ 201__ г.

Приложение № 3

к Методическим рекомендациям по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления

Описание состава данных, передаваемых участниками информационного обмена в режиме «запрос-ответ»

Общая часть пакета данных (запроса или ответа) должна содержать следующие реквизиты:

- тип пакета (запрос или ответ);
- тип информации (полная или краткая);
- дата и время формирования пакета;
- идентификатор запроса или ответа;
- информация об авторе(ах):
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - наименование организации (при наличии);
 - почтовый и (или) электронный адрес гражданина или организации.

Ответ на запрос краткой информации об обращениях граждан и организаций к участникам информационного обмена должен содержать:

- регистрационный номер обращения;
- дата обращения;
- тематический код в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан.

Ответ на запрос полной информации об обращениях граждан и организаций к участникам информационного обмена должен содержать:

- регистрационный номер обращения;
- дата обращения;
- тематический код в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;
- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);
- форма обращения (в устной форме, в письменной форме, в форме электронного документа);

- электронный образ обращения (при условии соблюдения части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- направление в государственный или иной орган, организацию (регистрационный номер и дата документа, наименование государственного или иного органа, организации);
- результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, не поддержано);
- принятые меры (если результат рассмотрения – «поддержано»);
- электронные образы ответов и уведомлений автору(ам).

Приложение № 4

к Методическим рекомендациям по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления

**Краткая памятка по настройке АС «Обращения граждан»
для информационного обмена**

1. ID организации
D7AB47F1-4FB3-45DB-8653-142F0A2621DA
2. Организация корреспондента
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций
3. Входящая папка VipNet
C:\In\
4. Входящая папка СЗИ
D:\AutoReceive
5. Исходящая папка VipNet
C:\Out\
6. Исходящая папка СЗИ
D:\AutoSend\ToSend
7. На отправку по VipNet
\\Specialist\OutVIP
8. На отправку по МЭДО
\\Specialist\OutSZI
9. Адрес VipNet
АРМ УРОГ РАССЫЛКА
10. Адрес МЭДО
UROG_AP~MICSM
11. Город корреспондента
г.Москва
12. Имя корреспондента
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления (далее – Методические рекомендации), разработаны с целью обеспечения единого подхода к работе с запросами и с электронными сообщениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), поступающими по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления.

1.2. Методические рекомендации разработаны в целях создания единой системы обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

2. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ, УЧЕТ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ И ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ

2.1. Поступившие в государственные органы и органы местного самоуправления тексты заявителей в устной форме по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления подлежат систематизации на:

- запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения;

- электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения.

Запросы в устной форме или электронные сообщения заявителей подлежат регистрации или учету в соответствии с разделом 3 Методических рекомендаций по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти.

2.2. Регистрационная карточка запроса в устной форме или учетная карточка электронного сообщения, поступившего по справочным

телефонам государственного органа или органа местного самоуправления, должна содержать:

- а) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- б) номер телефона и (или) факса заявителя;
- в) наименование государственного органа либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;
- г) содержание:
 - запрашиваемой информации;
 - аудио-сообщения;
 - смс-сообщения.

2.3. Работники, обеспечивающие деятельность справочных телефонов государственных органов и органов местного самоуправления, вправе:

- а) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- б) запрашивать у заявителя:
 - его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
 - его номер телефона и (или) факса;
 - наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса или электронного сообщения;
- в) принимать решение:
 - о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 2.5 настоящих Методических рекомендаций;
 - отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 2.4 настоящих Методических рекомендаций;
 - о рассмотрении электронного сообщения заявителя в порядке, предусмотренном пунктом 2.6 настоящих Методических рекомендаций.

2.4. Информация не предоставляется, в случае если:

- а) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- б) при запросе в устной форме:
 - не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
 - не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
 - не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;
 - высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в) запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;
- ранее предоставлялась заявителю;
- не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления;
- требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;
- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;
- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;
- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.5. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

- а) о почтовых адресах и режиме работы приемных государственных органов и органов местного самоуправления;
- б) о порядке проведения личного приема заявителей в приемных государственных органов и органов местного самоуправления;
- в) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в соответствующей приемной государственного органа и органа местного самоуправления;
- г) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;
- д) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в государственном органе и органе местного самоуправления;
- е) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- ж) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
- з) почтовые адреса и справочные телефоны структурных подразделений государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

и) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.6. По результатам рассмотрения электронного сообщения заявителя, поступившего по справочному телефону государственного органа или органа местного самоуправления, принимается одно из следующих решений:

а) о признании электронного сообщения в форме смс-сообщения – обращением в форме электронного документа с его регистрацией и обработкой в установленном порядке;

б) о направлении электронного сообщения в форме смс-сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение содержащихся в информации вопросов, для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

в) о направлении электронного сообщения в форме смс-сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение содержащихся в информации вопросов, для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

г) о переадресации в форме аудио-сообщения на справочные телефоны государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в информации вопросов, для проверки изложенной информации с отражением результатов проверки в учетной карточке электронного сообщения;

д) о переадресации в форме аудио-сообщения на справочные телефоны государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в информации вопросов, для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с отражением результатов проверки в учетной карточке электронного сообщения;

е) о направлении заявителю электронного сообщения в форме смс-сообщения в ответ на электронное сообщение в форме смс-сообщения, содержащее нецензурное(ые), и (или) оскорбительное(ые) выражение(я), и (или) угрозу(ы) жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, и (или) члену(ам) его семьи, об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

ж) об информировании заявителя в устной форме по телефону об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении в форме аудио-сообщения, без проверки в ответ на электронное сообщение в форме аудио-сообщения, содержащее нецензурное(ые), и (или) оскорбительное(ые) выражение(я), и (или) угрозу(ы) жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, и (или) члену(ам) его семьи;

з) о направлении заявителю электронного сообщения в форме смс-сообщения в ответ на электронное сообщение в форме смс-сообщения, содержащее коммерческую или иную рекламу об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

и) об информировании заявителя в устной форме по телефону об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении в форме аудио-сообщения, без проверки в ответ на электронное сообщение в форме аудио-сообщения, содержащее коммерческую или иную рекламу об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

к) о направлении заявителю электронного сообщения в форме смс-сообщения, содержащего информацию о получении электронного сообщения заявителя в форме смс-сообщения, с поздравлением, соболезнованием, приглашением, пожеланием;

л) об информировании заявителя в устной форме по телефону о получении его электронного сообщения в форме аудио-сообщения, содержащего поздравления, соболезнования, приглашения, пожелания;

м) о направлении заявителю электронного сообщения в форме смс-сообщения для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определенному номеру телефона, в ответ на электронное сообщение в форме смс-сообщения, требующее:

оперативного принятия мер;

уточнения содержания информации для проведения ее предварительной проверки;

н) об уточнении и запросе по телефону дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события в связи с электронным сообщением в форме смс-сообщения, требующим:

оперативного принятия мер;

уточнения содержания информации для проведения ее предварительной проверки;

о) о направлении заявителю электронного сообщения в форме смс-сообщения:

о подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в форме смс-сообщения в виде обращения или запроса;

о не подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в форме смс-сообщения в виде обращения или запроса;

п) об информировании заявителя по телефону о результатах рассмотрения информации, содержащейся в его электронном сообщении в форме аудио-сообщения:

р) об информировании заявителя по телефону о результатах проверки информации, содержащейся в его электронном сообщении в форме аудио-сообщения:

- о подтверждении информации, изложенной в его электронном сообщении в форме аудио-сообщения, и принимаемым по ней мерам;

- о подтверждении информации, изложенной в его электронном сообщении в форме аудио-сообщения, с предложением в установленном порядке направить соответствующее обращение в государственный орган или орган местного самоуправления в форме электронного документа или в письменной форме в целях принятия необходимых мер;

- о не подтверждении информации, изложенной в его электронном сообщении в форме аудио-сообщения, с предложением в установленном порядке направить соответствующее обращение в государственный орган или орган местного самоуправления в форме электронного документа или в письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

2.7. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений в форме аудио-сообщений заявителей, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляются с ведением аудио-протоколирования и заполнением учетной карточки в соответствии с приложением № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

Рассмотрение электронных сообщений в форме смс-сообщений заявителей, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляются с сохранением электронных файлов с использованием специализированных информационных систем и заполнением учетной карточки в соответствии с приложением № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

В случае, если все справочные телефоны государственного органа или органов местного самоуправления заняты, то информация предоставляется в режиме работы телефонного автоответчика с использованием специализированных информационных систем.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СЕТЕВОГО СПРАВОЧНОГО ТЕЛЕФОННОГО УЗЛА ДЛЯ РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ И С ЭЛЕКТРОННЫМИ СООБЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ПОСТУПАЮЩИМИ ПО ТЕЛЕФОНАМ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА БАЗЕ ТЕХНОЛОГИЙ СПРАВОЧНОГО ТЕЛЕФОННОГО УЗЛА АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

3.1. Общие требования.

Для организации Сетевого справочного телефонного узла (далее – ССТУ) государственного органа или органа местного самоуправления необходимо:

- установить техническое оборудование и системное программное обеспечение (таблица 1);

- организовать доступ в сеть Интернет по высокоскоростным каналам связи (минимум 2 Мб/с);

- организовать подключение к телефонной сети общего пользования (далее – ТФОП) по цифровому потоку Е1 или по прямому IP-соединению с использованием протокола SIP, с выделением минимум 3 (трех) соединительных линий (каналов) в потоке, и выделение нового (или переключение существующего) телефонного номера для ССТУ. В том случае если подключение к ТФОП по цифровым или IP-каналам связи невозможно, необходимо использовать оборудование для подключения к ТФОП по аналоговым линиям связи;

- организовать подключение установленного оборудования к Справочному телефонному узлу (далее – СТУ) Администрации Президента Российской Федерации, ССТУ государственных органов и ССТУ органов местного самоуправления посредством единой сети ССТУ;

- установить программное обеспечение «Коммутационная платформа сетевого справочного телефонного узла» (далее – КП ССТУ) и провести интеграцию с используемыми на местах информационными системами;

- обеспечить постоянную техническую поддержку установленного оборудования и программного обеспечения;

- провести тестирование работы и запустить ССТУ в промышленную эксплуатацию.

3.2. Общая схема.

На общей схеме (рисунок 1) показаны варианты организации ССТУ в федеральных органах исполнительной власти и высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации.

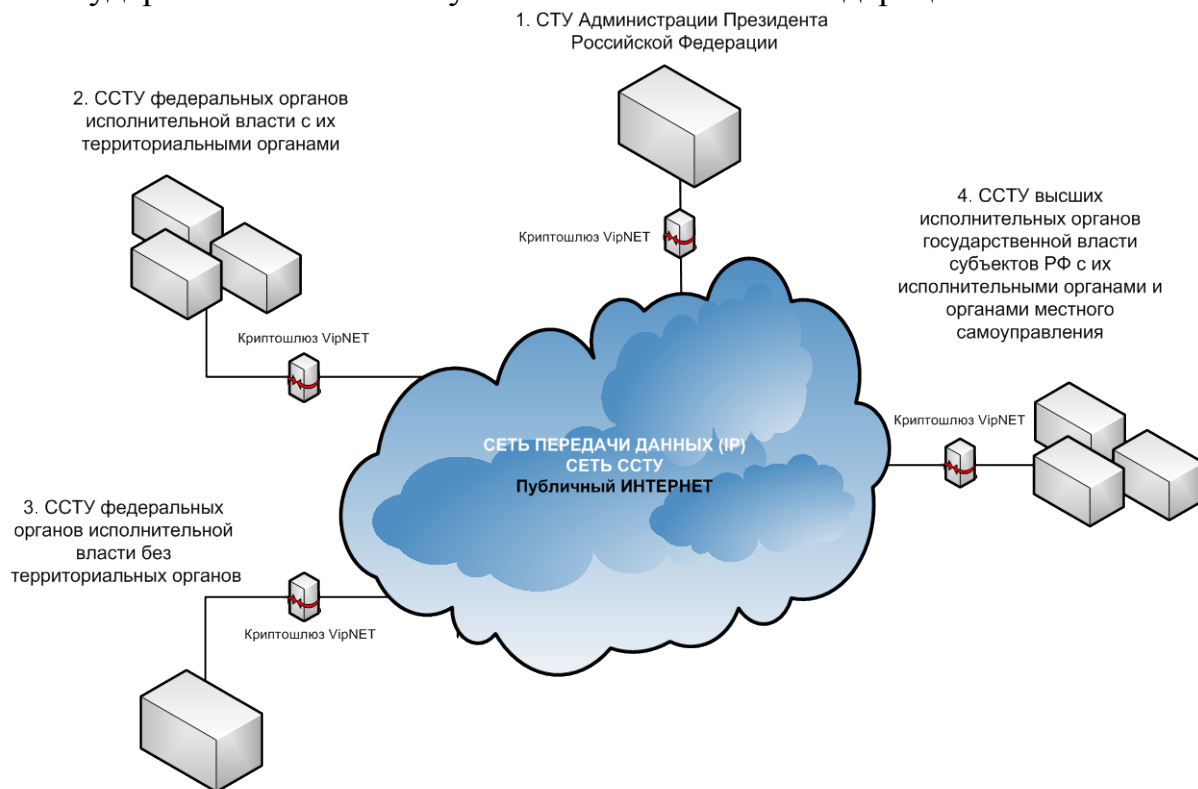


Рисунок 1.

3.2.1. СТУ Администрации Президента Российской Федерации организован как один узел и является частью общей сети ССТУ государственных органов и органов местного самоуправления.

3.2.2. ССТУ федеральных органов исполнительной власти, имеющих территориальные органы, организуются как группы отдельных полнофункциональных узлов, установленных во всех ключевых территориальных подразделениях.

3.2.3. ССТУ федеральных органов исполнительной власти, не имеющих территориальных органов, организуется как один узел.

3.2.4. ССТУ высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации организуется как группа отдельных полнофункциональных узлов, установленных во всех ключевых исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации и органах местного самоуправления.

3.3. Типовая схема организации ССТУ федеральных органов исполнительной власти, имеющих территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, показана на рисунке 2.

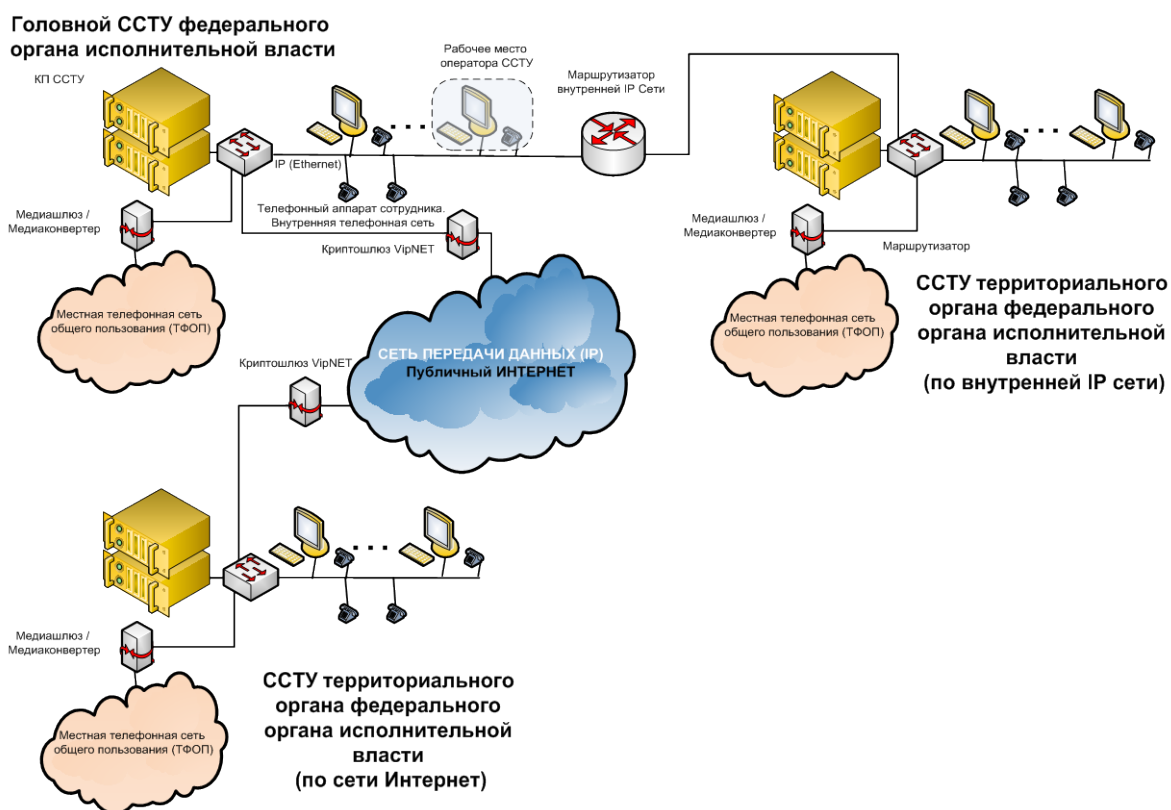


Рисунок 2.

Типовая схема организации связи предусматривает установку:

- криптошлюза VipNet для подключения к единой сети ССТУ по сети Интернет;
- сетевого коммутатора для подключения IP телефонных аппаратов, рабочих станций операторов и серверов аппаратно-программного комплекса КП ССТУ;
- IP телефонных аппаратов операторов;
- рабочей станции операторов для управления обслуживанием вызовов и автоматизированной регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений;
- оборудования преобразования передачи голоса по цифровым или аналоговым каналам в IP (медиашлюз / медиаконвертер).

Коммутация, интеллектуальная маршрутизация, управление обслуживанием вызова, автоматическое обслуживание вызова (автоответчики) и другие функции ССТУ обеспечиваются аппаратно-программным комплексом КП ССТУ.

3.4. Типовая схема организации ССТУ федеральных органов исполнительной власти, не имеющих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, показана на рисунке 3.

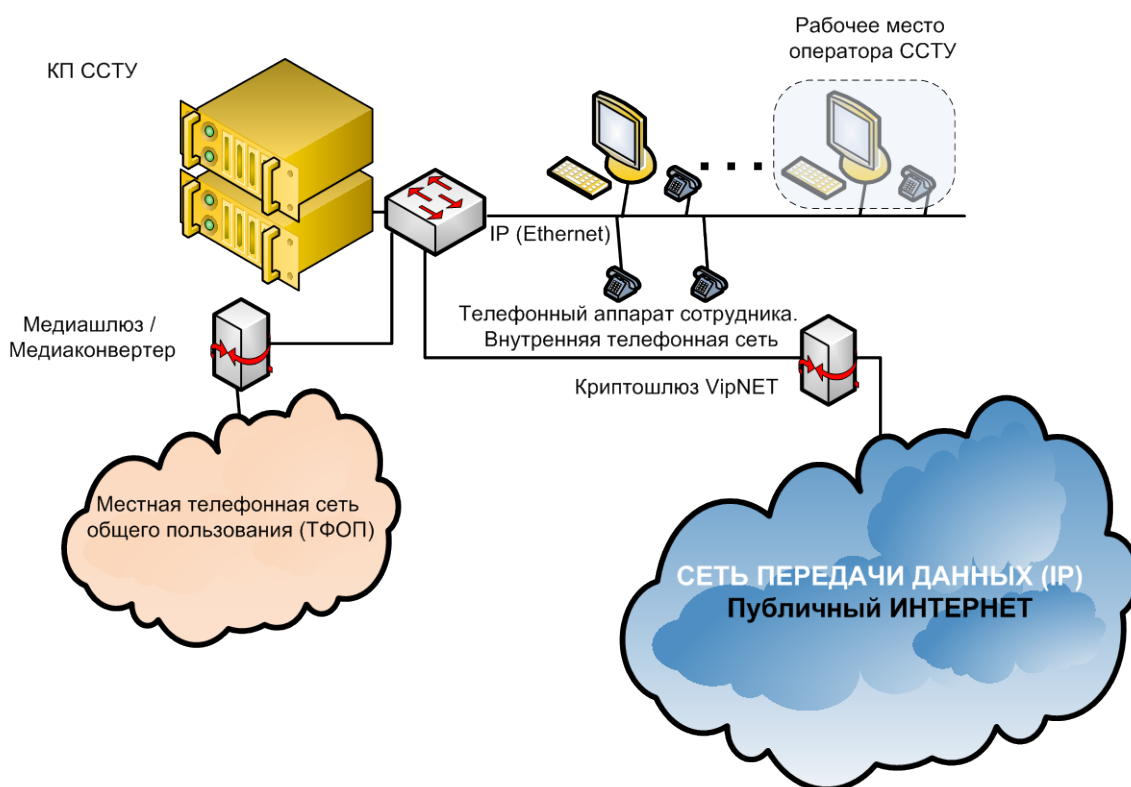


Рисунок 3.

Типовая схема организации связи предусматривает установку:

- криптошлюза VipNet для подключения к единой сети ССТУ по сети Интернет;
- сетевого коммутатора для подключения IP телефонных аппаратов, рабочих станций операторов и серверов аппаратно-программного комплекса КП ССТУ;
- IP телефонных аппаратов операторов;
- рабочей станции операторов для управления обслуживанием вызовов и автоматизированной регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений;
- оборудования преобразования передачи голоса по цифровым или аналоговым каналам в IP (медиашлюз / медиаконвертер).

Коммутация, интеллектуальная маршрутизация, управление обслуживанием вызова, автоматическое обслуживание вызова (автоответчики) и другие функции ССТУ обеспечиваются аппаратно-программным комплексом КП ССТУ.

3.5. Типовая схема организации ССТУ высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, ССТУ исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и ССТУ органов местного самоуправления, показаны на рисунке 4 и рисунке 5.

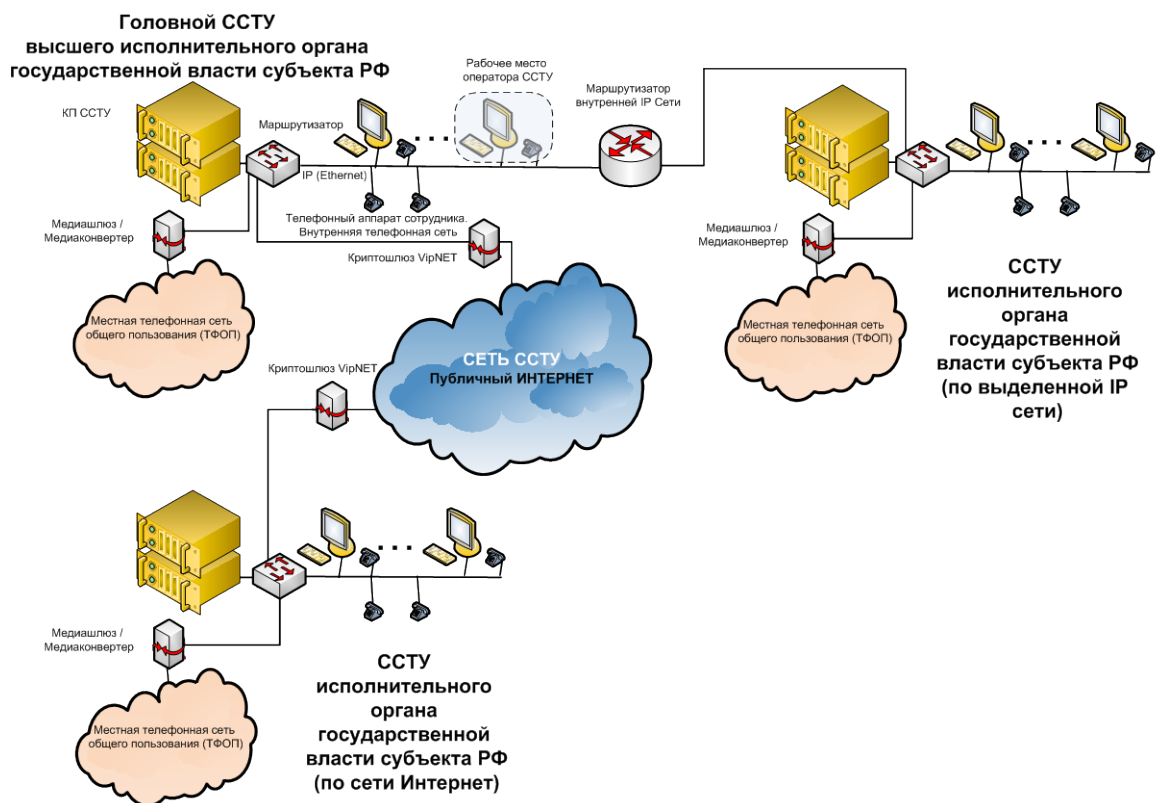


Рисунок 4.

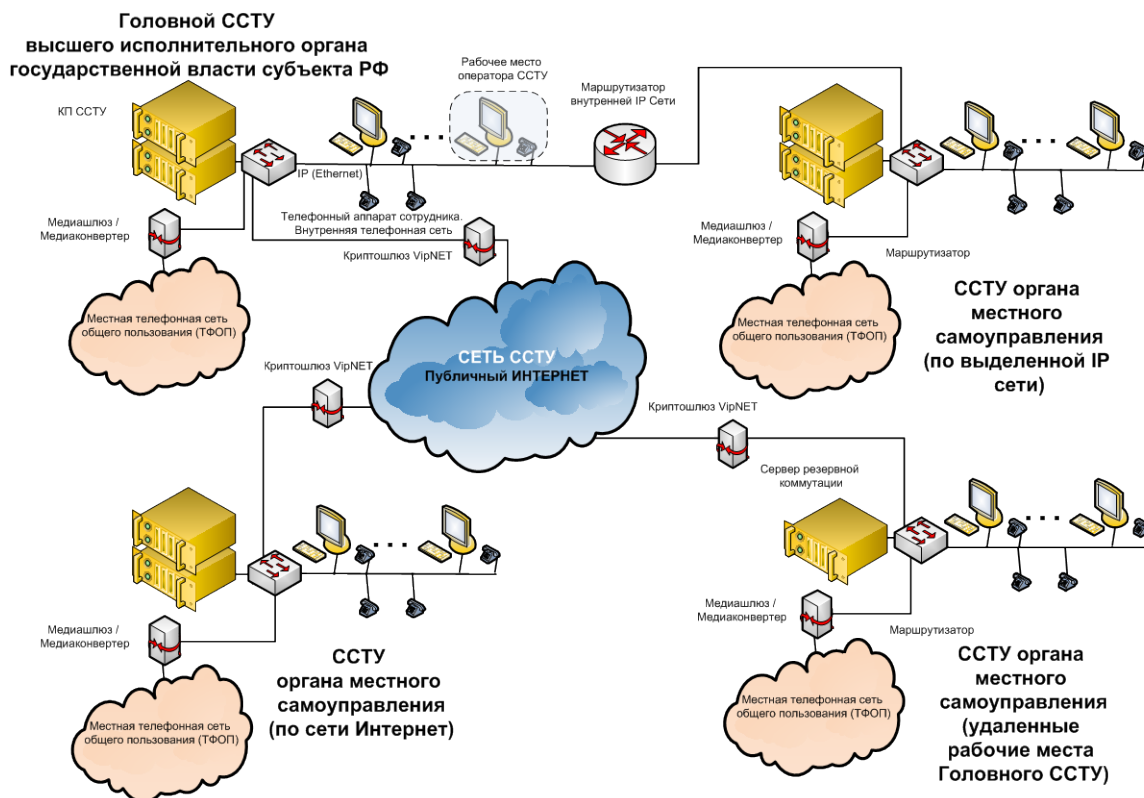


Рисунок 5.

Типовая схема организации связи предусматривает установку:

- криптошлюза VipNet для подключения к единой сети ССТУ по сети Интернет;
- сетевого коммутатора для подключения IP телефонных аппаратов, рабочих станций операторов и серверов аппаратно-программного комплекса КП ССТУ;
- IP телефонных аппаратов операторов;
- рабочей станции операторов для управления обслуживанием вызовов и автоматизированной регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений;
- оборудования преобразования передачи голоса по цифровым или аналоговым каналам в IP (медиашлюз / медиаконвертер).

Коммутация, интеллектуальная маршрутизация, управление обслуживанием вызова, автоматическое обслуживание вызова (автоответчики) и другие функции ССТУ обеспечиваются аппаратно-программным комплексом КП ССТУ.

3.6. Типовая схема организации ССТУ на базе удаленных рабочих мест головного узла ССТУ для федеральных органов исполнительной власти, имеющих территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и

исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации показана на рисунке 6.

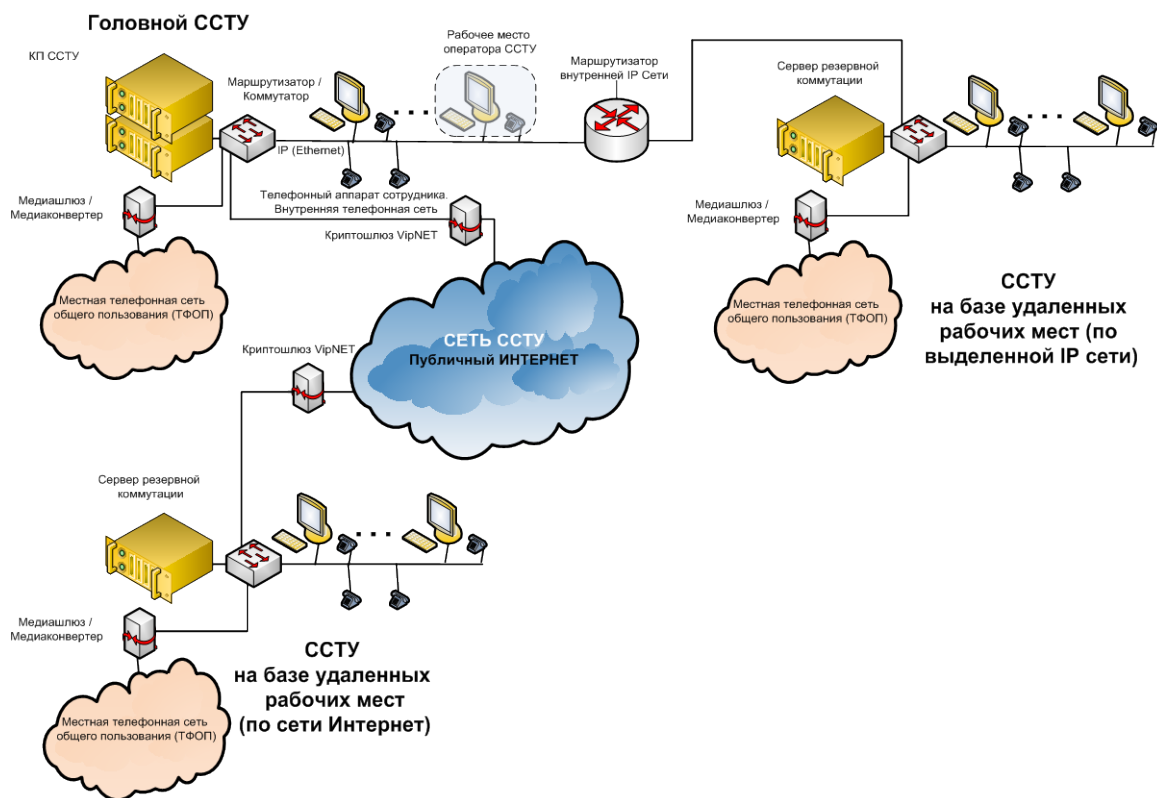


Рисунок 6.

Типовая схема организации связи предусматривает установку:

- криптошлюза VipNet для подключения к единой сети ССТУ по сети Интернет;

- сетевого коммутатора для подключения IP телефонных аппаратов, рабочих станций операторов и сервера резервной коммутации. Сервер резервной коммутации представляет собой устройство, позволяющее обеспечить телефонную связь на местном уровне в случае аварийных ситуаций с каналом подключения к сети Интернет. В случае недоступности канала подключения к сети Интернет телефонные аппараты перерегистрируются на сервере резервной коммутации, что позволяет продолжить обработку вызовов, поступающих на местном уровне;

- IP телефонных аппаратов операторов;

- рабочей станции операторов для управления обслуживанием вызовов и автоматизированной регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений;

- оборудования преобразования передачи голоса по цифровым или аналоговым каналам в IP (медиашлюз / медиаконвертер).

Коммутация, интеллектуальная маршрутизация, управление обслуживанием вызова, автоматическое обслуживание вызова

(автоответчики) и другие функции ССТУ обеспечиваются аппаратно-программным комплексом головного КП ССТУ.

3.7. Подключение ССТУ к местной телефонной сети общего пользования (ТФОП) через цифровую офисную телефонную станцию (УПАТС) по E1 показано на рисунке 7.

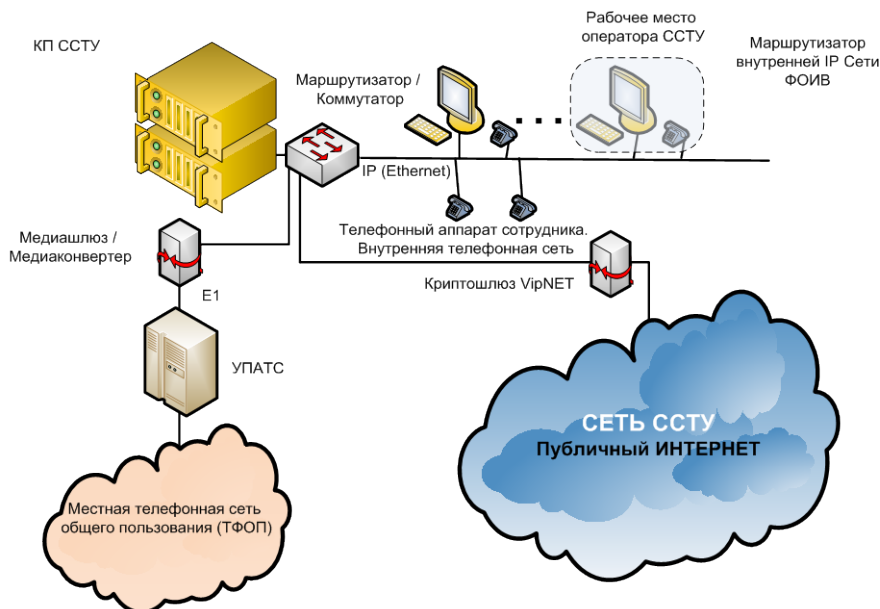


Рисунок 7.

3.8. Подключение ССТУ к местной телефонной сети общего пользования (ТФОП) через цифровую офисную телефонную станцию (УПАТС) по SIP показано на рисунке 8.

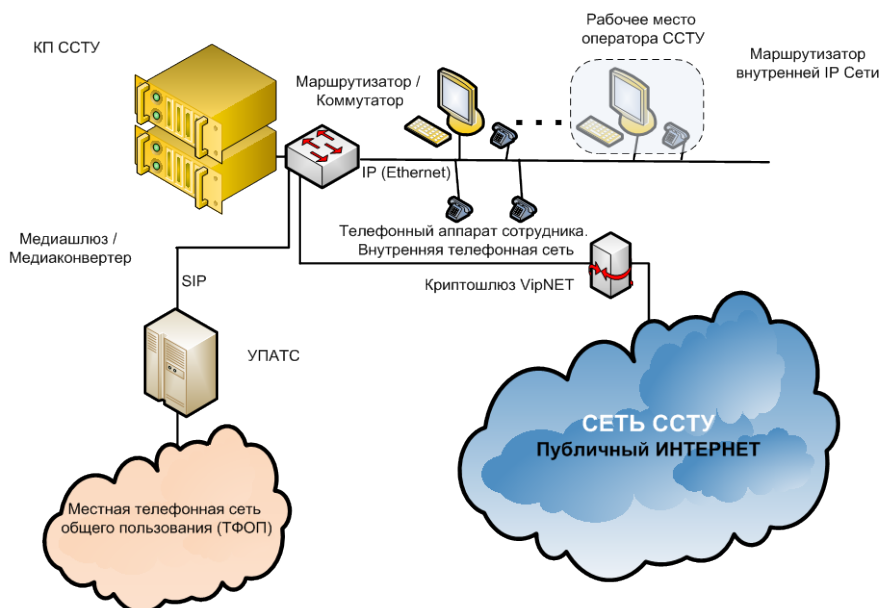


Рисунок 8

3.9. Состав комплекта оконечного оборудования

Таблица 1

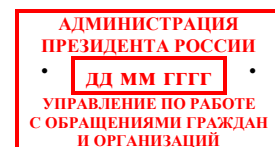
Назначение	Оборудование	ПО
Аппаратно-программный комплекс сетевого справочного телефонного узла для подключения к ТФОП по Е1	Сервер (Серверы) Dual Core 2.5 GHz и выше, оперативная память не менее 4 GB, сетевой коммутатор, медиа шлюз Audiocodes Mediant 600	Системное программное обеспечение, включая Windows Server 2008, MS SQL 2008, КП ССТУ Версия 2.0
Аппаратно-программный комплекс сетевого справочного телефонного узла для подключения к ТФОП по аналоговым линиям связи	Сервер (Серверы) Dual Core 2.5 GHz и выше, оперативная память не менее 4 GB, сетевой коммутатор, медиа конвертер D-Link DVG-6004S, 4-канальный детектор сигнала отбоя ICON BTD4A с питанием от телефонной линии	Системное программное обеспечение, включая Windows Server 2008, MS SQL 2008, КП ССТУ Версия 2.0
Сетевой маршрутизатор с шифрованием	Криптошлюз VipNet	
Рабочее место оператора	Рабочая станция (не ниже Pentium D 3000Мгц, 1ГБ RAM, 1ГБ свободного места на HDD), монитор с разрешением не ниже 1024x768	Windows XP, Windows Vista (32 и 64-bit), Windows 7(32 и 64-bit), Windows 8 (32 и 64-bit)
Телефонные аппараты	Телефонный аппарат Cisco SPA504G или совместимые	

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по рассмотрению запросов в устной форме
и электронных сообщений, поступивших
по справочным телефонам государственных
органов и органов местного самоуправления

Справочный телефонный узел

Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций

Регистрационная учетная карточка запроса в устной форме



Вид устного запроса: _____
(запрос информации/сообщение)

Дата поступления: _____ **Время поступления:** _____
(день, месяц, год) (час, минута)



Учетный номер справочного телефонного узла: _____

Номер телефона, на который поступил устный запрос: _____
(номер телефона)

Номер телефона, с которого поступил устный запрос: _____
(номер телефона заявителя/факс)

Ф.И.О.: _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)

Электронный адрес: _____
(электронный адрес заявителя)

Почтовый адрес: _____
(почтовый адрес заявителя)

Наименование органа: _____
(государственный орган/ орган местного самоуправления)

Должностное лицо: _____
(фамилия или должность лица, который, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса)

Содержание: _____
(содержание устного запроса)

Решение: _____
(решение, принятое оператором)

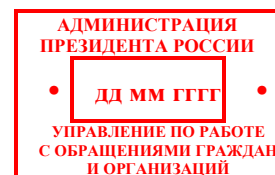
Оператор: _____
(фамилия и инициалы оператора)

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по рассмотрению запросов в устной форме
и электронных сообщений, поступивших
по справочным телефонам государственных
органов и органов местного самоуправления

Справочный телефонный узел

Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций

Учетная карточка электронного сообщения



Форма электронного сообщения: _____
(аудио-/смс-сообщение)

Дата поступления: _____ **Время поступления:** _____
(день, месяц, год) (час, минута)



Учетный номер справочного телефонного узла: _____

Номер телефона, на который поступило электронное сообщение: _____
(номер телефона)

Номер телефона, с которого поступило электронное сообщение: _____
(номер телефона заявителя/факс)

Ф.И.О.: _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)

Электронный адрес: _____
(электронный адрес заявителя)

Почтовый адрес: _____
(почтовый адрес заявителя)

Наименование органа: _____
(государственный орган/ орган местного самоуправления)

Должностное лицо: _____
(фамилия или должность лица, который, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его электронного сообщения)

Содержание: _____
(содержание электронного сообщения)

Решение: _____
(решение, принятое оператором)

Оператор: _____
(фамилия и инициалы оператора)

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к взаимодействию информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, а также к структуре, размещаемой на данных ресурсах информации.

1.2. Методические рекомендации призваны обеспечить создание единой информационной и методологической системы обеспечения права российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) на получение информации о ходе и результатах рассмотрения поступивших на имя Президента Российской Федерации или в адрес Администрации Президента Российской Федерации в форме электронного документа обращений или запросов, электронных сообщений, а также принятых по ним мер, совершенствование механизма доступа заявителей к данной информации и повышение оперативности ее получения.

1.3. Информационный ресурс «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет – индивидуальная страница заявителя в разделе «Обращения» на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети Интернет, предусматривающая авторизацию заявителя при доступе на данный информационный ресурс и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения в Администрации Президента Российской Федерации каждого

отправленного с этого ресурса обращения, запроса или электронного сообщения.

1.4. Информационный ресурс «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов – индивидуальная страница заявителя на официальных сайтах в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, предусматривающая автоматическую авторизацию заявителя при доступе на данный информационный ресурс с информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего на имя Президента Российской Федерации или в адрес Администрации Президента Российской Федерации обращения, запроса или электронного сообщения в данных федеральных органах исполнительной власти, высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органах, куда обращение, запрос или электронное сообщение были направлены в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов, включая информацию о принятых по ним мерах.

1.5. Публикуемая на информационных ресурсах «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет информация о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации не должна содержать персональные данные.

II. Обеспечение взаимодействия информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет

2.1. На страницах информационного ресурса «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет публикуется следующая информация:

– наименование федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов – владельцев данных официальных сайтов в сети Интернет;

– текст обращения, запроса или электронного сообщения заявителя;

– текущий статус обращения, запроса или электронного сообщения,

который может принимать одно из следующих значений:

- «поступило»;
- «рассматривается»;
- «зарегистрировано»;
- «рассмотрено»;
- «направлено»;

– дата поступления обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанный орган;

– дата регистрации обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

– регистрационный (учетный) номер обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

– информация о государственном органе, откуда поступило обращение, запрос или электронное сообщение, в случае его перенаправления в соответствии с компетенцией по решению поставленного(ых) в нем вопроса(ов);

– информация о направлении обращения, запроса или электронного сообщения в государственный орган, орган местного самоуправления либо в его структурное подразделение, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении, запросе или электронном сообщении вопроса(ов), с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо его структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

– текст уведомления или ответа заявителю;

– дата и регистрационный номер уведомления или ответа заявителю;

– информация о запросе документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления либо в их структурных подразделениях с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа.

2.2. Федеральными органами исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и иными государственными органами на своих официальных сайтах в сети Интернет обеспечивается создание и публикация страниц информационного ресурса «Личный кабинет» с адресом https://<ведомство>.ru/cabinet/<ID_обращения>, где:

<ведомство>.ru – наименование официального сайта федерального органа исполнительной власти, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или иного государственного органа, в который направлено обращение, запрос или электронное сообщение заявителя, поступившее на имя Президента Российской Федерации или в адрес Администрации Президента Российской Федерации, в соответствии с компетенцией для решения содержащихся в нем вопросов;

<ID_обращения> – дата и регистрационный (учетный) номер обращения, запроса или электронного сообщения, присвоенный Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и направленный с сопроводительным документом в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, высший исполнительный орган государственной власти субъектов Российской Федерации

Федерации или иной государственный орган в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в нем вопросов.

Например:

<ведомство>.ru/cabinet/2013021812345611), где в *<ID_обращения>*:

первые 8 цифр – дата регистрации (учета) обращения, запроса или электронного сообщения, поступившего в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций обращения, запроса или электронного сообщения, в следующем формате:

2013 – год регистрации;

02 – месяц регистрации;

18 – день регистрации;

остальные цифры – регистрационный (порядковый в течение года) номер обращения, запроса или электронного сообщения, поступившего в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (123456), с добавлением дополнительного двухзначного кода (11) в диапазоне от 11 до 60, обеспечивающего уникальность порядкового номера исходящего документа в случае многократной переписки по одному и тому же обращению, запросу или электронному сообщению.

2.3. На страницах информационного ресурса «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов обеспечивается поэтапное размещение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений заявителей в данных органах, включая информацию о принятых по ним мерах, с указанием текущего статуса в соответствии с пунктом 2.1 настоящих Методических рекомендаций.

2.4. На страницах информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет обеспечивается поэтапное размещение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений заявителей с указанием их текущего статуса в соответствии с пунктом 2.1 настоящих Методических рекомендаций и автоматическое размещение web-ссылок (URL) на существующие, ранее сформированные страницы информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, в случае направления им на рассмотрение обращений, запросов или электронных сообщений заявителей, поступивших на имя Президента Российской Федерации или в адрес Администрации Президента Российской Федерации, в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов.

Примеры отображения информации, опубликованной на страницах информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет, приведены в приложении к настоящим Методическим рекомендациям.

Заявителю со страницы информационного ресурса «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет предоставляется возможность перехода по ссылке «Ознакомиться с результатом» на сформированные страницы информационных ресурсов «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, в которые были перенаправлены в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов соответствующие обращения, запросы или электронные сообщения.

2.5. Для обеспечения аутентификации заявителей на информационных ресурсах «Личный кабинет» официальных сайтов в сети Интернет используется протокол OpenID 2.0, соответствующий спецификации http://openid.net/specs/openid-authentication-2_0-12.html.

2.6. Опубликованная страница информационного ресурса «Личный кабинет» с адресом https://<ведомство>.ru/cabinet/<ID_обращения> не является доступной всем пользователям сети Интернет, доступ к ней заявитель может получить только после процедуры авторизации по протоколу OpenID 2.0.

2.7. Для разработки, отладки и подготовки к вводу в эксплуатацию информационного ресурса «Личный кабинет» в составе официальных сайтов в сети Интернет федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов развернут стенд по адресу:

<http://letters.rnd.stcnet.ru/>.

Демонстрационный пример размещен по адресу:

<http://department.rnd.stcnet.ru/>.

Для взаимодействия по вопросам технического характера и тестированию программного обеспечения выделен адрес электронной почты:

letters@rnd.stcnet.ru.

Федеральные органы исполнительной власти, высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, осуществляющие разработку соответствующих подсистем в составе своих официальных сайтов в сети Интернет, могут обращаться по вышеуказанному адресу электронной почты.

Приложение
к Методическим рекомендациям
по взаимодействию информационного ресурса
«Личный кабинет» раздела «Обращения»
официального сайта Президента Российской
Федерации в сети Интернет и информационных
ресурсов «Личный кабинет» официальных
сайтов в сети Интернет федеральных органов
исполнительной власти, высших
исполнительных органов государственной власти
субъектов Российской Федерации и иных
государственных органов

Ваше обращение поступило

Дата поступления: 01.02.2013

Статус:

поступило

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90. Страдает многодетная семья, занимающееся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

Ваше обращение зарегистрировано

Регистрационный номер: 113242

Дата регистрации: 02.02.2013

Статус:

зарегистрировано

Дата поступления: 01.02.2013

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90.

Страдает многодетная семья, занимающееся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

Ваше обращение направлено 04.02.2013 по компетенции

Вам направлено уведомление
исходящий номер: **A26-02-11324271**

[Читать целиком](#)

Направлено с сопроводительным письмом

в **Правительство Свердловской области**
исходящий номер: **A26-02-11324211**

[Ознакомиться с результатом](#)

в **Прокуратуру Свердловской области**
исходящий номер: **A26-02-11324212**

[Ознакомиться с результатом](#)

Статус

направлено

Регистрационный номер: 113242

Дата регистрации: 02.02.2013

Дата поступления: 01.02.2013

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90. Страдает многодетная семья, занимающаяся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

Ваше обращение рассматривается

Вам направлено уведомление о продлении до 06.04.2013 срока рассмотрения Вашего обращения исходящий номер: **A26-02-11324271**

[Читать целиком](#)

Запрошены 04.02.2013 необходимые для рассмотрения Вашего обращения документы и материалы

в **Правительстве Свердловской области**

исходящий номер: **A26-02-11324211**

в **Прокуратуре Свердловской области**

исходящий номер: **A26-02-11324212**

Статус:

рассматривается

Регистрационный номер: 113242

Дата регистрации: 02.02.2013

Дата поступления: 01.02.2013

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90.

Страдает многодетная семья, занимающаяся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

Ваше обращение рассмотрено

Вам направлен 11.13.2013 ответ
исходящий номер: **A26-02-11324291**

[Читать целиком](#)

Статус: **рассмотрено**

Вам направлено уведомление о продлении
до 06.04.2013 срока рассмотрения Вашего обращения
исходящий номер: **A26-02-11324271**

[Читать целиком](#)

Запрошены 04.02.2013 необходимые для рассмотрения
Вашего обращения документы и материалы

в **Правительстве Свердловской области**
исходящий номер: **A26-02-11324211**

в **Прокуратуре Свердловской области**
исходящий номер: **A26-02-11324212**

Регистрационный номер: 113242
Дата поступления: 01.02.2013

Дата регистрации: 02.02.2013

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90. Страдает многодетная семья, занимающееся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

Ваше обращение рассмотрено

Вам направлен 19.02.2013 ответ
исходящий номер: **A26-02-11324291**

[Читать целиком](#)

Статус:

рассмотрено

Регистрационный номер: 113242

Дата регистрации: 02.02.2013

Дата поступления: 01.02.2013

Текст обращения:

[Читать целиком](#)

Прошу разобраться в совершаемом экономическом преступлении и факту коррупции в отношении арендуемого нами объекта хозяйственной деятельности. Находящегося в Свердловской области, Нижнесергинский р-он, п.Верхние Серги, ул. Энгельса, д.90. Страдает многодетная семья, занимающееся фермерством. Факты и фото в прикрепленном файле. Особая просьба рассмотреть в

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений

Раздел 1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), адресованных Президенту Российской Федерации.

1.2. Методические рекомендации определяют критерии оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации:

направленных в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с запросом в указанных органах или у должностных лиц документов и материалов о результатах рассмотрения обращений заявителей в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

для рассмотрения которых запрошены необходимые документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 2. Основные термины, используемые в настоящих Методических рекомендациях

2.1. **Рассмотрение обращения** – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов).

2.2. Контрольное обращение – обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом для рассмотрения в соответствующий(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов), по которому запрошены в указанном(ых) органе(ах) или у должностного(ых) лица документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения.

2.3. Обращение, находящееся в режиме ожидания (ОЖ) – обращение, принятое к рассмотрению государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, по которому запрошены в другом(их) государственном(ых) органе(ах), органе(ах) местного самоуправления, организации(ях) и (или) у иного(ых) должностного(ых) лица(ах) документы и материалы, необходимые для рассмотрения данного обращения.

2.4. Объективность – достоверность полученной информации, оценка фактов, документов, в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, полученная официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами, с исключением одностороннего мнения.

2.5. Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность.

2.6. Правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя.

2.7. «Разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения (вопроса в виде) предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

2.8. «Поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения (вопрос в виде) предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

2.9. «Не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения (вопрос в виде) предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

Раздел 3. Порядок проверки и оценки ответов на обращения, полученных из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц

3.1. При оценке ответов государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, в том числе пересланных заявителями, уполномоченные на то лица осуществляют:

- а) проверку соблюдения сроков:
 - рассмотрения обращения;
 - предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, находящихся в режиме ожидания;
- б) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:
 - бланка государственного органа, органа местного самоуправления, организации или должностного лица;
 - даты и исходящего номера;
 - ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;
 - должности, фамилии и инициалов, подписи лица, давшего ответ;
- в) анализ содержания ответа:
 - на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
 - на раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - на отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:
 - «поддержано»;
 - «не поддержано»;
 - «разъяснено»;
- д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы – «поддержано»;
- е) анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя, в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления – «разъяснено»;
- ж) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права;
- з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
- и) оценку правовой обоснованности принятого по обращению решения;
- к) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

3.2. По результатам проверки ответа уполномоченное на то лицо дает оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;

- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- в) объективности рассмотрения обращения;
- г) правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

Раздел 4. Порядок оценки результатов рассмотрения обращений и принятия решения по ответам на обращения и запросы из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц

4.1. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностного лица на контрольное обращение удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, уполномоченное на то лицо принимает решение о снятии контрольного обращения с контроля в порядке, предусмотренном в государственном органе или органе местного самоуправления.

4.2. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностного лица на контрольное обращение не удовлетворяет хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, уполномоченное на то лицо принимает решение о постановке обращения на дополнительный контроль в порядке, предусмотренном в государственном органе или органе местного самоуправления.

4.3. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностного лица на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, уполномоченное на то лицо направляет ответ автору обращения, находящемуся в режиме ожидания.

4.4. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностного лица на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, уполномоченное на то лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов), запрашивая в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. В случае необходимости, уполномоченное на то лицо может принять дополнительное решение:

о направлении обращения и материалов, поступивших в ходе рассмотрения обращения, в контрольный (надзорный орган) для проверки законности и обоснованности принятого органом государственной власти, органом местного самоуправления или должностным лицом по обращению решения, запрашивая результаты рассмотрения данного обращения в контрольном (надзорном) органе;

о рассмотрении обращения с участием заявителя.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Методические рекомендации по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации (далее – Методические рекомендации), разработаны с целью обеспечения единого подхода к анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

1.2. Методические рекомендации определяют методы обобщения и анализа обращений заявителей для определения их позиции:

1.2.1. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах государственной политики;

1.2.2. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных субъектах Российской Федерации и в муниципальных районах, городских округах, находящихся в пределах данных субъектов Российской Федерации;

1.2.3. к оценке эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти в соответствующих сферах, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

1.2.4. к оценке эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данных субъектов Российской Федерации, направленной на достижение целевых показателей социально-

экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

1.3. Методические рекомендации применяются с использованием:

1.3.1. методических рекомендаций по учету, систематизации, обобщению и анализу обращений российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти;

1.3.2. типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, являющегося перечнем вопросов, которые ставятся в обращении заявителем, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и тематическому разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам, а также отдельным вопросам, объединяющим подвопросы;

1.3.3. систематизации вопросов, содержащихся в обращениях заявителей.

2. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ

2.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

2.2. В целях обеспечения автоматизированного составления статистических сводок вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и их обобщению и систематизации в электронной учетной карточке обращения:

2.2.1. определяется и вносится вопрос, содержащийся в обращении;
определяются и вносятся подвопросы, если вопрос их объединяет;

2.2.2. определяется и вносится шифр вопроса, содержащегося в обращении;

определяются и вносятся шифры подвопросов, если вопрос их объединяет;

2.2.3. определяется и вносится вид вопроса:

- предложение;
- заявление;
- жалоба;

2.2.4. определяется и вносится тип соответствующего вида вопроса;

2.2.5. определяется и вносится отнесение вопроса:

- к предмету ведения Российской Федерации;
- к предмету совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

- к предмету ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

- к вопросам местного значения;

2.2.6. определяет(ют)ся и вносит(ят)ся орган(ы), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

- государственного органа Российской Федерации;

- государственного органа субъекта Российской Федерации;

- органа местного самоуправления;

2.2.7. вносится принятое по обращению решение:

а) рассмотреть обращение:

- с направлением ответа заявителю;

- с направлением ответа заявителю о переквалификации обращения;

- с направлением уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения в связи с направлением в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;

- списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

б) о направлении обращения для рассмотрения:

- в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса;

- в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя;

в) дополнительно к решению:

- предусмотренному подпунктом «а» настоящего подпункта направить в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;

- предусмотренному подпунктом «б» настоящего подпункта направить копию обращения в надзорный или контрольный орган.

2.3. Вопросы, содержащиеся в обращениях заявителей, систематизируются и обобщаются:

2.3.1. по вопросам, относящимся:

- к предметам ведения Российской Федерации – круг законодательно зафиксированных вопросов, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации входит в компетенцию федеральных органов государственной власти;

- к предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации – круг законодательно зафиксированных вопросов, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами входит в компетенцию федеральных органов государственной власти и на основании них органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

- к предметам ведения субъектов Российской Федерации – круг законодательно зафиксированных вопросов, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации входит в компетенцию органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

- к вопросам местного значения – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации входит в компетенцию органов местного самоуправления;

2.3.2. по вопросам, относящимся:

а) к тематическому разделу «1. Государство, общество, политика» с распределением по тематикам:

- «1.1 Конституционный строй» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «1.2 Основы государственного управления» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «1.3 Международные отношения. Международное право» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «1.4 Гражданское право» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «1.5 Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

б) к тематическому разделу «2. Социальная сфера» с распределением по тематикам:

- «2.1 Семья» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «2.2 Труд и занятость населения» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «2.3 Социальное обеспечение и социальное страхование» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «2.4 Образование. Наука. Культура» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «2.5 Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

в) к тематическому разделу «3. Экономика» с распределением по тематикам:

- «3.1 Финансы» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «3.2 Хозяйственная деятельность» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «3.3 Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «3.4 Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «3.5 Информация и информатика» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

г) к тематическому разделу «4. Оборона, безопасность, законность» с распределением по тематикам:

- «4.1 Оборона» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «4.2 Безопасность и охрана правопорядка» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «4.3 Уголовное право. Исполнение наказаний» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «4.4 Правосудие» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «4.5 Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы;

д) к тематическому разделу «5. Жилищно-коммунальная сфера» с распределением по группам тем:

- «5.1 Жилищное законодательство и его применение» с дальнейшим распределением по темам «общие положения жилищного законодательства», «разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства» и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «5.2 Жилищный фонд» с дальнейшим отнесением к теме «жилищный фонд» и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «5.3 Нежилой фонд» с дальнейшим распределением по темам «нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)», «перевод помещений из жилых в нежилые», «дачное хозяйство», «гостиничное хозяйство» и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «5.4 Обеспечение права на жилище» с дальнейшим распределением по темам «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», «риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)» и вопросам, объединяющим подвопросы;

- «5.5 Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» с дальнейшим распределением по темам «коммунальное хозяйство», «оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)» и вопросам, объединяющим подвопросы;

2.3.3. по вопросам, объединяющим:

- подвопросы содержательного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

- подвопросы оценочного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций;

2.3.4. по видам на вопрос, являющийся:

а) предложением – рекомендацией заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, с последующей систематизацией предложения по его конкретному содержанию:

а1) на рекомендации заявителя по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;

а2) на рекомендации заявителя по развитию общественных отношений;

а3) на рекомендации заявителя по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;
- иных сфер деятельности государства;
- социально-экономической сферы деятельности общества;
- иных сфер деятельности общества;

б) заявлением – просьбой заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщением о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критикой деятельности указанных органов и должностных лиц, с последующей систематизацией заявления по его конкретному содержанию:

б1) на просьбы заявителя:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
- о содействии в реализации его конституционных свобод;
- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

б2) на сообщения заявителя:

- о нарушении законов;

- о нарушении иных нормативных правовых актов;
- о недостатках в работе государственных органов;
- о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- о недостатках в работе должностных лиц;

б3) на критику заявителя:

- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;
- деятельности должностных лиц;

в) жалобой – просьбой заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц с последующей систематизацией жалобы по ее конкретному содержанию:

в1) на просьбы заявителя о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

в2) на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению заявителя:

- нарушены его права и свободы;
- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

3. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ И ОТНОСИТЕЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3.1. Предметом анализа обращений заявителей являются абсолютные и сопоставимые расчетные – относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

3.2. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, определяются:

3.2.1. по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период;

3.2.2. по вопросам соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций;

3.2.3. по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения заявителей:

- территория Российской Федерации;
- территория федерального округа;

- территория субъекта Российской Федерации, находящегося в пределах соответствующего федерального округа;

- территория муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации;

- территория городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации;

3.3. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

3.4. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов, предусмотренной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, путем расчета следующих относительных показателей:

- доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации;

- доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

Превышение доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с соответствующей территории, относительно доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории Российской Федерации, означает, что предпочтения авторов данной территории по вопросам данной систематизации выше, чем по Российской Федерации.

3.5. Активность заявителей соответствующей территории по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших с данной территории в анализируемый период, вычисляется путем отношения общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, с данной территории, к численности населения данной территории, приведенной к определенному показателю. Активность заявителей соответствующей территории сравнивается с активностью заявителей Российской Федерации (далее – средний по России показатель). Критерием определения повышенной активности заявителей соответствующей территории является сравнение со средним по России показателем.

В целях выявления причин, обуславливающих повышенную активность заявителей соответствующих территорий, этот принцип применяется для определения активности населения по вопросам

соответствующей систематизации. В России выявляются федеральные округа с повышенной активностью заявителей, а в федеральных округах – субъекты Российской Федерации с повышенной активностью населения. В субъектах Российской Федерации рассматриваются соответствующие активности населения муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данных субъектов Российской Федерации.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ПРИНЯТЫЕ ПО НИМ МЕРЫ

4.1. Анализ результатов рассмотрения обращений соответствующими государственными органами за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

4.2. Отдельно обобщаются сведения о принятых государственными органами мерах по обращениям. Выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов означает принятие мер. Принятые по обращениям меры – это фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы.

4.3. Расчет относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений, позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений вне зависимости от количества рассмотренных обращений.

4.4. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям, по соответствующим государственным органам.

5. ОТДЕЛЬНЫЕ МЕТОДЫ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

5.1. При проведении анализа обращений заявителей по результатам систематизации вопросов, содержащихся в обращениях, необходимо учитывать, что в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом типов видов вопросов заявители высказывают только негативные позиции.

5.2. Введенные в общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан отдельные вопросы, объединяющие подвопросы, позволяют определяться с достижением целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

Подвопросы общероссийского тематического классификатора обращений граждан можно отнести к четырем группам подвопросов:

а) «содержательные подвопросы» – подвопросы содержательного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

б) «оценочные подвопросы» – подвопросы оценочного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций;

в) «содержательно-оценочные подвопросы» – подвопросы, которые могут отражать позиции заявителей, как предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций, так и предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций;

г) «иные подвопросы» – иные подвопросы, не предусмотренные подпунктами «а», «б» и «в» настоящего пункта настоящих Методических рекомендаций.

5.3. Две группы подвопросов, предусмотренные подпунктами «в» и «г» пункта 5.2 настоящих Методических рекомендаций, при систематизации их по типам соответствующих видов вопросов могут быть отнесены к «содержательным подвопросам» или к «оценочным подвопросам».

5.4. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации, предусмотренной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, позволяет при периодическом (ежемесячном, квартальном, годовом) сравнении предпочтений по различным аналитическим периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтений заявителей.

5.5. Поскольку активность заявителей соответствующей территории по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших с данной территории в анализируемый период, состоит из сумм активности заявителей соответствующей территории по вопросам соответствующей систематизации, это позволяет выявить наибольший вклад соответствующих активностей заявителей соответствующей территории по вопросам соответствующих систематизаций.

5.6. Использование данных методов позволяет выявить проблемные вопросы для соответствующей территории, а также позиции заявителей, предусмотренные подпунктом 1.2 настоящих Методических рекомендаций.

6. ФОРМЫ АНАЛИЗА обращений граждан, организаций и общественных объединений

6.1. Различные формы анализа обращений граждан, организаций и общественных объединений основываются на следующих принципах, лежащих в основе подготовки аналитических материалов:

6.1.1. принцип периодичности анализа обращений, поступивших в определенный анализируемый период (ежемесячный, ежеквартальный, годовой);

6.1.2. принцип анализа обращений, поступивших по вопросам отдельных сфер государственной политики – социально-экономического развития страны;

6.1.3. принцип анализа обращений, поступивших из определенных территорий, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения авторов обращений;

6.1.4. принцип оперативного анализа обращений, содержащих наибольшее количество вопросов – проблемные вопросы отдельных сфер социально-экономического развития страны либо определенной территории.

6.2. Представление аналитических материалов по различным формам анализа обращений основывается на следующих принципах:

6.2.1. принцип визуализации данных анализа обращений;

6.2.2. принцип достоверности данных анализа обращений;

6.2.3. принцип отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений;

6.2.4. принцип достаточности данных анализа обращений для понимания отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений.

6.3. Анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений может осуществляться в следующих формах:

6.3.1. Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, организаций и общественных объединений:

а) ежемесячные – отражающие обобщенную информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступившим в течение отчетного месяца в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу;

б) ежеквартальные – отражающие информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступившим в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам;

в) годовые – отражающие информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступившим в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам;

6.3.2. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие:

а) эффективность деятельности по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах и на отдельных территориях государственных органов и органов местного самоуправления по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

б) достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, по проблемным вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

6.3.3. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам государственной политики – социально-экономического развития страны.

6.3.4. Информационные обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных за отчетный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям Российской Федерации.

7. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОБЗОРЫ

7.1. Периодические информационно-статистические обзоры отражают информацию о рассмотренных за отчетный период (за месяц, за квартал, за год) обращений граждан, организаций и общественных объединений.

7.2. Ежемесячные информационно-статистические обзоры отражают обобщенную информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного месяца в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, основывающиеся на абсолютных показателях в связи с малыми значениями данных:

- на обобщении количественных показателей обращений, поступивших за отчетный период в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме;

- на количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, за исключением систематизации по территориям городских округов и муниципальных районов;

- на сравнении количественных показателей соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в отчетном периоде, за исключением систематизации по территориям городских округов и муниципальных районов, с предыдущим периодом и аналогичным периодом прошлого года;

- на относительных количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, за исключением систематизации по территориям городских округов и муниципальных районов;

- на выявлении проблемных вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с систематизацией по видам – заявление, предложение и жалоба по отдельной сфере социально-экономического развития страны и по определенной территории.

7.3. Ежеквартальные информационно-статистические обзоры отражают информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо

к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам, основывающиеся:

- на обобщении ежемесячных информационно-статистических обзоров за квартал;

- на относительных количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, за исключением систематизации по территориям городских округов и муниципальных районов;

- на относительных количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

- на количественных и относительных показателях результатов рассмотрения обращений за анализируемый период;

- на сравнении относительных показателей соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с предыдущим периодом и аналогичным периодом прошлого года;

7.4. Годовые информационно-статистические обзоры отражают информацию по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам, основывающиеся:

- на обобщении ежеквартальных информационно-статистических обзоров за год;

- на относительных количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, включая систематизацию по территориям городских округов и муниципальных районов;

- на относительных количественных показателях соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших

за отчетный период, в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

- на количественных и относительных показателях результатов рассмотрения обращений за анализируемый период;

- на сравнении относительных показателей соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, в ежеквартальной динамике;

- на сравнении относительных показателей соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с двумя предшествующими годами.

8. ОПЕРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ОБЗОРЫ

8.1. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных в отчетном периоде, освещают:

8.1.1. эффективность деятельности по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах и на отдельных территориях государственных органов и органов местного самоуправления по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

8.1.2. достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, по проблемным вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

8.2. Предметом оперативных информационных обзоров являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, имеющих четырехзначные коды типового общероссийского тематического классификатора обращений, по каждому виду – предложение, заявление, жалоба, содержащихся в наибольшем количестве в обращениях, поступивших за анализируемый период в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме.

8.3. В целях реализации подпункта 8.1.1 настоящих Методических рекомендаций осуществляется:

8.3.1. систематизация выявленных вопросов:

- в соответствии с подпунктом 2.3.1 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.3 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.4 настоящих Методических рекомендаций;

8.3.2. сравнение долей данных вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации с соответствующими долями данных вопросов в предшествующие периоды и аналогичные периоды прошлого года;

8.3.3. определение:

- причин возникновения проблемных вопросов, имеющих большой общественный резонанс;

- органов, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, требующих безотлагательного реагирования.

8.4. В целях реализации подпункта 8.1.2 настоящих Методических рекомендаций осуществляется:

8.4.1. систематизация выявленных вопросов:

- в соответствии с подпунктом 2.3.1 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.3 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.4 настоящих Методических рекомендаций;

8.4.2. распределение данных вопросов в соответствии с подпунктом 3.2.3 настоящих Методических рекомендаций;

8.4.3. сравнение долей данных вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующих территорий, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующих территорий с соответствующими долями данных вопросов в предшествующие периоды и аналогичные периоды прошлого года;

8.4.4. выявление территорий имеющих:

- предпочтения по данным вопросам в соответствии с систематизацией вопросов, предусмотренной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций;

- повышенную активность заявителей по данным вопросам в соответствии с систематизацией вопросов, предусмотренной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций;

8.4.5. определение:

- причин возникновения проблемных вопросов соответствующей территории;

- органов, в компетенцию которых входит решение данных вопросов на соответствующей территории.

9. ТЕМАТИЧЕСКИЕ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОБЗОРЫ

9.1. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных за отчетный период, отражают вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам государственной политики – социально-экономического развития страны, позволяющие определить позицию авторов обращений:

9.1.1. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах государственной политики;

9.1.2. к оценке эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти в соответствующих сферах, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

9.2. Предметом тематических информационно-статистических обзоров являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов по соответствующей сфере государственной политики – социально-экономического развития страны, содержащихся в обращениях, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме:

- в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов;

- в адрес Президента Российской Федерации.

9.3. Систематизация вопросов соответствующей сферы осуществляется отдельно для каждого адресата:

- в соответствии с подпунктом 2.3.1 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.2 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.3 настоящих Методических рекомендаций;

- в соответствии с подпунктом 2.3.4 настоящих Методических рекомендаций.

9.4. Определяются:

- доли вопросов соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации каждому адресату, в общем количестве вопросов данной сферы, поступивших с территории Российской Федерации каждому адресату;

- доли общего количества вопросов и каждого вопроса соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащихся

в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации.

9.5. Анализируется изменение долей путем сравнения долей вопросов соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащихся в обращениях, определенных в соответствии с пунктом 9.4 настоящих Методических рекомендаций:

- с соответствующими долями вопросов соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации каждому адресату в предыдущие периоды и аналогичные периоды прошлого года;

- с соответствующими долями вопросов соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации иному адресату в предыдущие периоды и аналогичные периоды прошлого года.

9.6. Сопоставляются предпочтения авторов по каждому вопросу соответствующей сферы, содержащемуся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации в адрес федерального органа исполнительной власти и в адрес Президента Российской Федерации.

9.7. Определяется повышенная активность заявителей по вопросам соответствующей сферы по каждой систематизации, содержащимся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации каждому адресату, и сопоставляются между адресатами.

9.8. Определяется доля количества каждого вида вопросов соответствующей сферы – предложения, заявления и жалобы в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации каждому адресату в сравнении:

- с выбранным периодом;
- между адресатами.

Аналогично проводится анализ вопросов соответствующей сферы, содержащихся в предложениях, заявлениях и жалобах по их типам.

9.9. Анализируется количество вопросов соответствующей сферы, объединяющих:

- подвопросы содержательного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

- подвопросы оценочного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций.

Определяется их доля в общем количестве вопросов соответствующей сферы, содержащихся в обращениях, поступивших за рассматриваемый период из Российской Федерации каждому адресату по типам вопросов – предложение, заявление, жалоба.

Сопоставляются соответствующие доли вопросов соответствующей сферы, содержащихся в обращениях, поступивших с территории Российской Федерации в адрес федерального органа исполнительной власти и в адрес Президента Российской Федерации.

9.10. Анализируются результаты рассмотрения обращений, содержащих вопросы соответствующей сферы.

9.11. Определяется:

а) проблемные вопросы соответствующей сферы, содержащиеся в обращениях, поступивших из Российской Федерации;

б) причины возникновения проблемных вопросов соответствующей сферы;

в) позиция авторов обращений:

- к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в соответствующей сфере государственной политики;

- к оценке эффективности деятельности федерального органа исполнительной власти в соответствующей сфере, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ОБЗОРЫ

10.1. Информационные обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, рассмотренных за отчетный период, раскрывают вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям Российской Федерации, позволяющие определить позицию авторов обращений:

10.1.1. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, на территории субъекта Российской Федерации и муниципального района, городского округа, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации;

10.1.2. к оценке эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

10.2. Предметом информационных обзоров являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме с территории соответствующего субъекта

Российской Федерации, в пределах которого расположены места жительства, пребывания или нахождения заявителей:

- в высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации;
- в адрес Президента Российской Федерации.

10.3. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме с территории соответствующего субъекта Российской Федерации, в пределах которого расположены места жительства, пребывания или нахождения заявителей, осуществляется отдельно для каждого адресата:

- в соответствии с подпунктом 2.3.1 настоящих Методических рекомендаций;
- в соответствии с подпунктом 2.3.2 настоящих Методических рекомендаций;
- в соответствии с подпунктом 2.3.3 настоящих Методических рекомендаций;
- в соответствии с подпунктом 2.3.4 настоящих Методических рекомендаций.

10.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, каждого адресата распределяются по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения заявителей:

- территория субъекта Российской Федерации, находящегося в пределах соответствующего федерального округа;
- территория муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации;
- территория городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

10.5. Определяются доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в данный адрес;
- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;
- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес.

10.6. Анализируется изменение долей вопросов каждой систематизации, содержащихся в обращениях, путем сравнения долей вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, определенных в соответствии с пунктом 10.5 настоящих Методических рекомендаций:

а) путем сравнения долей вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

б) путем сравнения долей вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

- городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

в) путем сравнения долей вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

- городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес.

10.7. Выявляются предпочтения авторов данной территории по вопросам данной систематизации – превышение доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории:

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, относительно доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, относительно доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации;

- каждого муниципального района и городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, относительно доли вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- каждого муниципального района и городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, относительно доли

вопросов соответствующей систематизации, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес.

10.8. Определяются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, предпочтения авторов которых по вопросам соответствующих систематизаций совпадают при обращении в адрес Президента Российской Федерации и высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

10.9. Определяется активность заявителей по вопросам соответствующей систематизации, содержащимся в обращениях, поступивших с территории:

- Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес.

10.10. Анализируются активности заявителей по вопросам каждой систематизации, содержащимся в обращениях, путем сравнения с активностью заявителей по вопросам соответствующей систематизации, содержащимся в обращениях, определенные в соответствии с пунктом 10.9 настоящих Методических рекомендаций:

- а) путем сравнения активностей заявителей по вопросам соответствующей систематизации, содержащимся в обращениях, поступивших с территории:

- Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

б) путем сравнения активностей заявителей по вопросам соответствующей систематизации, содержащимся в обращениях, поступивших с территории:

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

- городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

в) путем сравнения активностей заявителей по вопросам соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших

с территории муниципального района, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес;

- городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в данный адрес.

10.11. Определяются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, повышенная активность заявителей которых по вопросам соответствующих систематизаций совпадает при обращении в адрес Президента Российской Федерации и высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

10.12. Выявляются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, определенные в соответствии с пунктами 10.8 и 10.11 настоящих Методических рекомендаций, предпочтения авторов которых по вопросам соответствующих систематизаций совпадают с повышенной активностью заявителей данной территории по вопросам данной систематизации.

10.13. Определяется доля количества каждого вида вопросов систематизации в соответствии с подпунктами 2.3.1 и 2.3.2 настоящих Методических рекомендаций – предложений, заявлений и жалоб в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших с территории:

- Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- соответствующего субъекта Российской Федерации в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с территории соответствующего субъекта Российской Федерации в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес Президента Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес;

- каждого муниципального района и каждого городского округа, находящегося в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в адрес высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, в общем количестве вопросов, поступивших с соответствующей территории в данный адрес.

10.14. В порядке, предусмотренном пунктами 10.6–10.8 настоящих Методических рекомендаций, определяются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, предпочтения авторов которых по видам вопросов соответствующих систематизаций совпадают при обращении в адрес Президента Российской Федерации и высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

10.15. В порядке, предусмотренном пунктами 10.13–10.14 настоящих Методических рекомендаций, определяются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, предпочтения авторов которых по типам соответствующих видов вопросов соответствующих систематизаций совпадают, при обращении в адрес Президента Российской Федерации и высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

10.16. В порядке, предусмотренном пунктами 10.5–10.8 настоящих Методических рекомендаций, определяются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, предпочтения авторов которых при обращении в адрес Президента Российской Федерации и высшего исполнительного органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации совпадают по вопросам, объединяющим:

- подвопросы содержательного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

- подвопросы оценочного характера, отражающие позиции заявителей, предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций.

10.17. Выявляются территории муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, определенные в соответствии с пунктами 10.12, 10.14, 10.15 и 10.16 настоящих Методических рекомендаций, предпочтения авторов которых по соответствующим вопросам соответствующих систематизаций совпадает с повышенной активностью заявителей данной территории по вопросам данной систематизации.

10.18. Анализируются результаты рассмотрения обращений, содержащих вопросы соответствующей сферы.

10.19. Для территорий муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, определенных в соответствии с пунктом 10.17 настоящих Методических рекомендаций, выявляются:

а) соответствующие вопросы систематизации в соответствии с подпунктами 2.3.1 и 2.3.2 настоящих Методических рекомендаций – проблемные вопросы, имеющие наибольший вклад в повышенную активность заявителей данной территории;

б) причины возникновения проблемных вопросов соответствующей систематизации;

в) позиция авторов обращений:

- к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, на территории данного субъекта Российской Федерации, муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации;

- к оценке эффективности деятельности высшего исполнительного органа государственной власти данного субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений совместно с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления и органами прокуратуры Российской Федерации

1. Методические рекомендации по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) совместно с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления и органами прокуратуры Российской Федерации разработаны в целях обеспечения единого порядка организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематических приемов заявителей.

2. Дата проведения и вопросы, рассматриваемые в ходе тематического приема заявителей, устанавливаются планом работы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на квартал, согласованным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и утвержденным Руководителем Администрации Президента Российской Федерации.

Тематические приемы проводят уполномоченные лица – работники Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) совместно с представителями:

федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

органов прокуратуры Российской Федерации.

Органы, участвующие в проведении тематических приемов, могут также определяться планом работы Управления Президента Российской Федерации

Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на квартал, согласованным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и утвержденным Руководителем Администрации Президента Российской Федерации.

3. Тематические приемы проводятся:

3.1 в режиме личного приема заявителей, пришедших в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по московскому времени, уполномоченными лицами – работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления совместно:

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов,

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, расположенных в городе Москве, в компетенцию которых входит решение вопросов;

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями исполнительных органов государственной власти города Москвы, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры города Москвы;

3.2. в режиме видео-конференц-связи заявителей, пришедших в любую из 83-х приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах или в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации) с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени работы соответствующей приемной Президента Российской Федерации, уполномоченными лицами – работниками Управления совместно:

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов,

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов;

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

с подключаемыми в режиме видео-конференц-связи представителями Генеральной прокуратуры Российской Федерации и органов прокуратуры субъектов Российской Федерации;

3.3. в режиме видеосвязи заявителей, пришедших к любому из 186 терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» (далее – Электронная приемная), подключенных к системе закрытой видеосвязи единой трехуровневой системы приемных Президента Российской Федерации, с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени работы соответствующего органа местного самоуправления, в здании которого размещена соответствующая Электронная приемная, уполномоченными лицами – работниками Управления совместно:

с подключаемыми в режиме видеосвязи представителями федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов,

с подключаемыми в режиме видеосвязи представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов;

с подключаемыми в режиме видеосвязи представителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

с подключаемыми в режиме видеосвязи представителями Генеральной прокуратуры Российской Федерации и органов прокуратуры субъектов Российской Федерации;

3.4. в режиме личного приема заявителей, пришедших в любую из 83-х приемных Президента Российской Федерации с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени работы соответствующей приемной Президента Российской Федерации, уполномоченными лицами – работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе, обеспечивающим деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации, совместно:

с представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов;

с представителями исполнительных органов государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

с представителями прокуратуры соответствующего субъекта Российской Федерации.

4. Запись заявителей проводится в день проведения тематического приема и осуществляется:

4.1. для режима, установленного пунктом 3.1 настоящих Методических рекомендаций, работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления с учетом размещения по кабинетам Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан уполномоченных лиц – работников департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления и компетенции по решению вопроса, предполагаемого для рассмотрения в ходе тематического приема;

4.2. для режима, установленного пунктом 3.2 настоящих Методических рекомендаций, работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе, обеспечивающими деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации;

4.3. для режима, установленного пунктом 3.3 настоящих Методических рекомендаций, работниками департамента информационного и программно-технического обеспечения Управления с учетом размещения по кабинетам Управления уполномоченных лиц – работников Управления и компетенции по решению вопроса, предполагаемого для рассмотрения в ходе тематического приема;

4.4. для режима, установленного пунктом 3.4 настоящих Методических рекомендаций, работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе, обеспечивающими деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации.

5. Тематические приемы проводятся в порядке записи на тематический прием и в соответствии с компетенцией по решению вопросов, предполагаемых для рассмотрения в ходе тематического приема:

5.1. для режима, установленного пунктом 3.1 настоящих Методических рекомендаций, в кабинетах Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, в которых размещаются уполномоченные лица – работники департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления;

5.2. для режима, установленного пунктом 3.2 настоящих Методических рекомендаций:

- в кабинетах Управления, в которых размещаются уполномоченные лица – работники Управления, расположенных в прямой доступности операторской видео-конференц-связи;

- в Организационно-техническом центре Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан и в иных кабинетах Управления, в которых размещаются представители соответствующих федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, расположенных в городе

Москве, исполнительных органов государственной власти города Москвы, Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры города Москвы;

- по согласованию с соответствующими органами в ситуационных центрах:

а) соответствующих федеральных органов исполнительной власти, в которых размещаются иные их представители, по согласованию с соответствующими федеральными органами исполнительной власти;

б) соответствующих исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в которых размещаются иные их представители;

5.3. для режима, установленного пунктом 3.3 настоящих Методических рекомендаций:

- в кабинетах Управления, в которых размещаются уполномоченные лица – работники Управления;

- в Организационно-техническом центре Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан и в иных кабинетах Управления, в которых размещаются представители соответствующих федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, расположенных в городе Москве, исполнительных органов государственной власти города Москвы, Генеральной прокуратуры Российской Федерации и прокуратуры города Москвы;

- по согласованию с соответствующими органами в ситуационных центрах:

а) соответствующих федеральных органов исполнительной власти, в которых размещаются иные их представители, по согласованию с соответствующими федеральными органами исполнительной власти;

б) соответствующих исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в которых размещаются иные их представители.

6. Заявители приглашаются на тематический прием в порядке их записи на тематический прием:

6.1. для режима, установленного пунктом 3.1 настоящих Методических рекомендаций, уполномоченными лицами – департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления;

6.2. для режима, установленного пунктом 3.2 настоящих Методических рекомендаций, работниками департамента по информационному и программно-техническому обеспечению Управления;

6.3. для режима, установленного пунктом 3.3 настоящих Методических рекомендаций, работниками департамента информационного и программно-технического обеспечения Управления;

6.4. для режима, установленного пунктом 3.4 настоящих Методических рекомендаций, работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном органе, обеспечивающими деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации.

7. Тематический прием в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве проводится в две смены с учетом часовых поясов:

7.1. первая смена - с 01 часа 30 минут до 09 часов 00 минут по московскому времени;

7.2. вторая смена - с 09 часов 00 минут до 17 часов 30 минут по московскому времени.

8. Проведение тематического приема, установленного пунктом 3.4 настоящих Методических рекомендаций, проводится по согласованию с аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе в приемных Президента Российской Федерации, находящихся в пределах данного округа.

9. Уполномоченные лица – работники Управления, департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления и аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, в ходе проведения тематических приемов обеспечивают:

соблюдение установленного порядка проведения приема;

прием в установленном порядке в ходе личного приема письменных обращений;

оформление в установленном порядке электронных карточек личного приема в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан»;

предоставление в установленном порядке ответов по существу поставленных в устном обращении вопросов;

регистрацию и рассмотрение в установленном порядке письменных обращений, принятых в ходе личного приема;

контроль исполнения принятых решений по обращениям заявителей.

10. В ходе тематического приема представители соответствующих федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов прокуратуры Российской Федерации осуществляют:

выяснение и уточнение интересующих заявителей вопросов;

первоначальную оценку имеющейся у заявителя информации и соотнесение ее с вопросами, поставленными в устном обращении;

предоставление необходимых разъяснений уполномоченному лицу – работнику Управления по существу поставленных заявителем в устном обращении вопросов;

выработку рекомендаций заявителям по существу поставленных вопросов в ходе тематического личного приема;

предоставление ответов заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов.

11. Уполномоченным лицом по результатам проведенного тематического приема заявителя принимается совместно с представителем соответствующего федерального органа исполнительной власти, территориального органа федерального органа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации и органа прокуратуры Российской Федерации одно из следующих решений:

11.1. о направлении:

- письменного обращения заявителя, принятого в ходе тематического приема, в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации либо в орган прокуратуры Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в письменном обращении вопроса;

- уведомления заявителю о направлении его письменного обращения, принятого в ходе тематического приема, на рассмотрение в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации либо в орган прокуратуры Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в письменном обращении вопроса;

11.2. о предоставлении письменного ответа заявителю соответствующим федеральным органом исполнительной власти, территориальным органом федерального органа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации либо органом прокуратуры Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса.

12. Решение, принятое по результатам проведенного тематического приема уполномоченным лицом – работником аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающим деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации, оформляется на бланке аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе установленной формы:

12.1. в соответствии с пунктом 11.1 настоящих Методических рекомендаций в форме письма:

в соответствующий территориальный орган федерального округа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации либо прокуратуру субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в письменном обращении вопроса, о рассмотрении письменного обращения заявителя, принятого в ходе тематического приема, в соответствии с образцами сопроводительных писем прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

заявителю о направлении его письменного обращения, принятого в ходе тематического приема, на рассмотрение в соответствующий территориальный орган федерального округа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации либо прокуратуру субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в письменном обращении вопроса, в соответствии с образцами уведомлений заявителю, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

12.2. в соответствии с пунктом 11.2 настоящих Методических рекомендаций в форме письма заявителю о рассмотрении его устного обращения соответствующим территориальным органом федерального округа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации либо прокуратурой субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригинала ответа заявителю данного территориального органа федерального округа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации либо прокуратуры субъекта Российской Федерации, оформленного в установленном порядке в соответствии с образцами ответов заявителю прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям.

13. Решение, принятое по результатам проведенного тематического приема уполномоченным лицом – работником Управления либо департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления оформляется на бланке Управления установленной формы:

13.1. в соответствии с пунктом 11.1 настоящих Методических рекомендаций в форме письма:

в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального округа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации либо прокуратуру субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в письменном обращении вопроса,

о рассмотрении письменного обращения заявителя, принятого в ходе тематического приема, в соответствии с образцами сопроводительных писем, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

заявителю о направлении его письменного обращения, принятого в ходе тематического приема, на рассмотрение в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального округа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации либо прокуратуру субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в письменном обращении вопроса, в соответствии с образцами уведомлений заявителю прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

13.2. в соответствии с пунктом 11.2 настоящих Методических рекомендаций в форме письма заявителю о рассмотрении его устного обращения соответствующим федеральным органом исполнительной власти, территориальным органом федерального округа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральной прокуратурой Российской Федерации либо прокуратурой субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригинала ответа заявителю данного соответствующим федеральным органом исполнительной власти, территориальным органом федерального округа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральной прокуратурой Российской Федерации либо прокуратурой субъекта Российской Федерации, оформленного в установленном порядке в соответствии с образцами ответов заявителю, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям.

14. Решение, принятое по результатам проведенного тематического приема уполномоченным лицом – работником Управления либо департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления в соответствии с пунктом 11.2 настоящих Методических рекомендаций, в случае, если вопрос, поставленный в устном обращении в ходе тематического приема, относится к вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации:

14.1. при проведении тематического приема совместно с соответствующим федеральным органом исполнительной власти и с соответствующим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации оформляется на бланке Управления установленной формы в форме письма заявителю о рассмотрении его устного обращения соответствующим федеральным органом исполнительной власти и соответствующим исполнительным органом

государственной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригиналов ответов заявителю, данных соответствующим федеральным органом исполнительной власти и соответствующим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, оформленного в установленном порядке в соответствии с образцами ответов заявителю, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

14.2. при проведении тематического приема совместно только с одним либо соответствующим федеральным органом исполнительной власти, либо соответствующим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации оформляется на бланке Управления установленной формы в форме письма:

либо в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, либо в соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса и представитель которого не принимал участие в рассмотрении устного обращения заявителя в ходе тематического приема, о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения устного обращения заявителя, принятого в ходе тематического приема, в соответствии с образцами сопроводительных писем прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

заявителю о запросе документов и материалов, необходимых для рассмотрения устного обращения, поставленного в ходе тематического приема, на рассмотрение либо в соответствующий федеральный орган исполнительной власти, либо в соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса и представитель которого не принимал участие в рассмотрении устного обращения заявителя в ходе тематического приема, в соответствии с образцами уведомлений заявителю, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям;

заявителю о рассмотрении его устного обращения соответствующим федеральным органом исполнительной власти и соответствующим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригинала ответа заявителю, данного либо соответствующим федеральным органом исполнительной власти, либо исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, представитель которого принимал участие в рассмотрении устного обращения заявителя в ходе тематического приема, и приложением документов и материалов, представленных либо соответствующим федеральным органом исполнительной власти, либо

исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, представитель которого не принимал участие в рассмотрении устного обращения заявителя в ходе тематического приема, оформленного в установленном порядке в соответствии с образцами ответов заявителю, прилагаемых к настоящим Методическим рекомендациям.

15. Уполномоченное лицо – работник аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающий деятельность соответствующей приемной Президента Российской Федерации, регистрирует в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» письма, им подписанные по результатам проведенного тематического приема заявителя. Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения и индекса субъекта Российской Федерации по местонахождению приемной Президента Российской Федерации (например: № А26-08-1505/78).

Уполномоченное лицо – работник Управления либо департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления регистрирует в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» письма, им подписанные по результатам проведенного тематического приема заявителя. Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения (например: № А26-08-1505).

16. Информация о проведении тематического приема заявителей после согласования Управлением с заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и Управлением пресслужбы и информации Президента Российской Федерации не позднее, чем за три недели до даты проведения тематического приема:

16.1. размещается:

- на странице «Личный прием» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет (<http://letters.kremlin.ru/receptions>);

- в специально отведенных местах и информационных стендах Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан;

- в специально отведенных местах и на информационных стендах приемных Президента Российской Федерации;

- на официальных сайтах соответствующих федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов прокуратуры Российской Федерации;

Федерации в сети Интернет, принимающих участие в проведении тематических приемов;

16.2. доводится:

до обратившихся в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации заявителей в режиме автоответчика и его работниками;

до «целевой аудитории» заявителей иными способами, согласованными с соответствующими федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами прокуратуры Российской Федерации.

17. В аппараты полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, федеральные органы исполнительной власти, высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и Генеральную прокуратуру Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема, не позднее 30 дней до даты проведения тематического приема Управлением направляется:

информация о вопросах, рассматриваемых в ходе тематического приема;

информация о дате проведения тематического приема;

предложение о привлечении к проведению тематического приема территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов прокуратуры Российской Федерации.

18. Управлением направляются не позднее, чем за три недели до даты проведения тематического приема письма в аппараты полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, федеральные органы исполнительной власти, высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и Генеральную прокуратуру Российской Федерации с приложением информации о проведении тематического приема для размещения в соответствии с пунктом 16 настоящих Методических рекомендаций и порядка освещения средствами массовой проведения тематического приема, согласованного Управлением с заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации.

19. Управлением направляются не позднее, чем за две недели до даты проведения тематического приема письма:

полномочным представителям Президента Российской Федерации в федеральных округах в целях обеспечения работы приемных Президента Российской Федерации во время тематического приема;

высшим должностным лицам (руководителям высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации в целях обеспечения работы Электронных приемных и организации доступа к Электронным приемным заявителям во время тематического приема органами местного самоуправления в зданиях, которых размещены Электронные приемные;

в Службу специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в целях обеспечения видео-конференц-связи с приемными Президента Российской Федерации, ситуационными центрами соответствующих федеральных органов исполнительной власти и видеосвязи с Электронными приемными;

в органы местного самоуправления, в зданиях которых размещены Электронные приемные, в целях обеспечения работы Электронных приемных и организации доступа к Электронным приемным заявителям во время тематического приема.

17. Настоящие Методические рекомендации применяются в ходе организации и проведения тематических приемов в части согласованной представителями аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и Генеральной прокуратуры Российской Федерации, принимающих участие в проведении тематического приема.

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
приемной
Президента Российской Федерации
(к абзацу второму пункта 12.1 Методических
рекомендаций)

(Наименование ТО ФОИВ, РОИВ)
(адрес)

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение в письменной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятое в ходе тематического приема (*дата*) в (*приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*).

По результатам рассмотрения обращения в письменной форме просим направить ответ (*Фамилия и инициалы автора обращения*) по существу поставленных в обращении в письменной форме вопросов и копию ответа в (*приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*).

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*уведомления заявителю
приемной
Президента Российской Федерации
(к абзацу третьему пункта 12.1 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приема (*дата*) в (*приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*), направлено в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на рассмотрение в (*ТО ФОИВ, РОИВ*).

По результатам рассмотрения (*ТО ФОИВ, РОИВ*) Вашего обращения в письменной форме Вам и в (*приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*) будет дан ответ по существу поставленных в Вашем обращении в письменной форме вопросов.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
приемной
Президента Российской Федерации
(к абзацу второму пункта 12.1 Методических
рекомендаций)

Приемная Президента
Российской Федерации
по приему граждан
(адрес)

Передаем обращение в письменной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятое в ходе тематического приема (*дата*) в (*приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*), для направления в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на рассмотрение в (*ФОИВ*).

По результатам рассмотрения обращения в письменной форме просим направить ответ (*Фамилия и инициалы автора обращения*) по существу поставленных в обращении в письменной форме вопросов и копию ответа в (*приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*).

Приложение: на ___ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*уведомления заявителю
приемной
Президента Российской Федерации
(к абзацу третьему пункта 12.1 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приема (*дата*) в (*приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*), передано в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан для направления в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на рассмотрение в (*ФОИВ*).

По результатам рассмотрения (*ФОИВ*) Вашего обращения в письменной форме Вам и в (*приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*) будет дан ответ по существу поставленных в Вашем обращении в письменной форме вопросов.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*ответа заявителю
приемной
Президента Российской Федерации
(к пункту 12.2 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема *(дата)* в *(приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))*, рассмотрено совместно с *(ТО ФОИВ, РОИВ)*.

По результатам рассмотрения Вашего обращения в устной форме направляем Вам оригинал ответа *(ТО ФОИВ, РОИВ)* по существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ

*ответа заявителю
территориального органа федерального
органа исполнительной власти
либо регионального органа
исполнительной власти
(к пункту 12.2 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема *(дата)* в *(приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))*, рассмотрено совместно с *(приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))*.

По существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов сообщаем.

(Текст ответа ТО ФОИВ, РОИВ по существу поставленных в обращении в устной форме вопросов).

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу второму пункта 13.1 Методических
рекомендаций)

(Наименование ФОИВ, РОИВ)
(адрес)

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение в письменной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятое в ходе тематического приема (*дата*) в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан.

По результатам рассмотрения обращения в письменной форме просим направить ответ (*Фамилия и инициалы автора обращения*) по существу поставленных в обращении в письменной форме вопросов и копию ответа в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
уведомления заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу третьему пункта 13.1 Методических
рекомендаций)

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приема (*дата*) в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, направлено в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на рассмотрение в (*ФОИВ, РОИВ*).

По результатам рассмотрения (*ФОИВ, РОИВ*) Вашего обращения в письменной форме Вам и в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан будет дан ответ по существу поставленных в Вашем обращении в письменной форме вопросов.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу второму пункта 13.1 Методических
рекомендаций)

(Наименование ФОИВ)
(адрес)

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение в письменной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятое в ходе тематического приема (*дата*) в (*приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*) и переданное в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан.

По результатам рассмотрения обращения в письменной форме просим направить ответ (*Фамилия и инициалы автора обращения*) по существу поставленных в обращении в письменной форме вопросов и копию ответа в (*приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*) и в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
уведомления заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу третьему пункта 13.1 Методических
рекомендаций)

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приема *(дата)* в *(приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))* и переданное в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан, направлено в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на рассмотрение в *(ФОИВ)*.

По результатам рассмотрения *(ФОИВ)* Вашего обращения в письменной форме Вам и в *(приемную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе либо приемную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))* будет дан ответ по существу поставленных в Вашем обращении в письменной форме вопросов.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*ответа заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к пункту 13.2 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города) либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (ФОИВ, РОИВ).

По результатам рассмотрения Вашего обращения в устной форме направляем Вам оригинал ответа (ФОИВ, РОИВ) по существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ

*ответа заявителю
федерального
органа исполнительной власти
либо регионального органа
исполнительной власти
(к пункту 13.2 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан, либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан).

По существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов сообщаем.

(Текст ответа ФОИВ, РОИВ по существу поставленных в обращении в устной форме вопросов).

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*ответа заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к пункту 14.1 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан, либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан из приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (ФОИВ) и (РОИВ).

По результатам рассмотрения Вашего обращения в устной форме направляем Вам оригиналы ответов (ФОИВ) и (РОИВ) по существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*ответа заявителю
федерального
органа исполнительной власти
либо регионального органа
исполнительной власти
(к пункту 14.1 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан, либо Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан) и (РОИВ, ФОИВ).

По существу поставленных в Вашем обращении в устной форме вопросов сообщаем.

(Текст ответа ФОИВ либо РОИВ по существу поставленных в обращении в устной форме вопросов).

Должность (ФОИВ, РОИВ)

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу второму пункта 14.2 Методических
рекомендаций)

(Наименование ФОИВ либо РОИВ)
(адрес)

Направляем карточку личного приема по обращению в устной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятого(ой) совместно с представителями (*РОИВ либо ФОИВ*) в ходе тематического приема (*дата*) в (*Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*).

Обращение в устной форме (*ФИО заявителя, адрес*) принято к рассмотрению Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и (*РОИВ либо ФОИВ*).

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим в течение 15 дней представить информацию, документы и материалы, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ

*уведомления заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу третьему пункта 14.2 Методических
рекомендаций)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (ФОИВ либо РОИВ).

При рассмотрении вопроса, содержащегося в Вашем обращении, учтено разграничение предметов ведения и полномочий между органами государственной власти субъектов Российской Федерации (статья 5 Конституции Российской Федерации), а также самостоятельность органов законодательной, исполнительной и судебной власти (статья 10 Конституции Российской Федерации). Содержащийся в Вашем обращении вопрос находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации (часть 1 статьи 72 Конституции Российской Федерации) и относится к сфере ведения (ФОИВ), осуществляющего(их) в данной сфере выработку государственной политики и обобщение практики применения федеральных законов в соответствии с которыми (РОИВ) принимает законы и иные нормативные правовые акты.

По результатам рассмотрения Вашего обращения в устной форме в (РОИВ либо ФОИВ) запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения Вашего обращения.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
ответа заявителю
Приемной
Президента Российской Федерации
по приему граждан
(к абзацу четвертому пункта 14.2
Методических рекомендаций)

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приема (дата) в (Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи из приемной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи приемной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (ФОИВ либо РОИВ).

По результатам рассмотрения Вашего обращения в устной форме сообщаем Вам, что (далее текст ответа формируется специалистом из ответа РОИВ либо ФОИВ) и направляем оригинал ответа (ФОИВ либо РОИВ).

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ

*информации о проведении тематического приема
(к абзацу первому пункта 16 Методических
рекомендаций)*

Информация о проведении тематического приема женщин**(ДАТА МЕСЯЦ ГОД)**

Дата месяц год с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве, в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), а также с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях органов местного самоуправления, проводится тематический прием *по вопросам* уполномоченными лицами – работниками приемных Президента Российской Федерации совместно с сотрудниками федеральных органов исполнительной власти (*перечень федеральных органов исполнительной власти*) и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов прокуратуры Российской Федерации.

В ходе тематического приема в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации при необходимости будет обеспечена возможность приема в режиме видео-конференц-связи Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве.

В ходе тематического приема с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» будет обеспечена возможность приема в режиме видеосвязи Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве.

Личный прием будет проводиться во всех приемных Президента Российской Федерации в порядке живой очереди при представлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

Информация об адресах приемных Президента Российской Федерации размещена на странице «Личный прием» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет (<http://letters.kremlin.ru/receptions>).

Информация об адресах терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» размещена на странице «Электронная приемная» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет (<http://letters.kremlin.ru/electronic-receptions>).

Информацию можно также получить в Информационно-справочной службе Администрации Президента Российской Федерации по бесплатному по России телефону 8-800-200-23-16.

Адрес Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан: город Москва, улица Ильинка, дом 23/16, подъезд 11.
Проезд: станция метро «Китай-город».

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по проведению контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах

1. Методические рекомендации по проведению контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах (далее – Методические рекомендации), разработаны с целью обеспечения единого подхода к проведению Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах (далее – Контрольные мероприятия).

2. Методические рекомендации призваны обеспечить порядок реализации статьи 14 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и подпункта «и» пункта 5 Положения об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 17 февраля 2010 года № 201 (в редакции указов Президента Российской Федерации от 14 января 2011 года № 38 и от 3 ноября 2012 года № 1474).

3. Основной задачей Контрольных мероприятий является изучение и анализ в государственных органах и органах местного самоуправления правоприменительной практики федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» при работе с обращениями и запросами информации граждан, организаций и общественных объединений в единой трехуровневой системе обеспечения права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

4. Контрольные мероприятия в государственных органах и органах местного самоуправления проводятся в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, утвержденным в установленном порядке Руководителем Администрации Президента Российской Федерации (далее – Сводный план контрольных мероприятий).

5. Проведение Контрольных мероприятий осуществляется работниками Управления, уполномоченными на проведение Контрольных мероприятий начальником Управления, в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий. Количество и состав уполномоченных лиц на проведение Контрольных мероприятий утверждается начальником Управления.

6. Проведение Контрольных мероприятий осуществляется во взаимодействии с аппаратами полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах, приемными Президента Российской Федерации, размещенными в соответствующих федеральных округах или в соответствующих административных центрах субъектов Российской Федерации, органами прокуратуры Российской Федерации в соответствующих субъектах Российской Федерации.

7. Основаниями для включения государственных органов и органов местного самоуправления в Сводный план контрольных мероприятий являются:

7.1. поступление обращения(ий) автора(ов) о преследовании за обращение с критикой соответствующих органов;

7.2. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 10 и более процентов активности населения по жалобам и (или) заявлениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения Российской Федерации, либо совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, либо предметам ведения субъектов Российской Федерации, либо по вопросам местного значения;

7.3. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 10 и более процентов активности населения по жалобам на действия (бездействие) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих (далее – должностные лица);

7.4. наличие обращений, размещенных в сети Интернет или опубликованных в средствах массовой информации и вызвавших большой общественный резонанс – получивших до тысячи и более откликов граждан;

7.5. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по повторным и многократным обращениям – обращениям, содержащим один и тот же вопрос или одни и те же вопросы от одного и того же автора, поступившим повторно или многократно в адрес одного и того же государственного органа, органа местного самоуправления или на имя одного и того же должностного лица;

7.6. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по вторичным обращениям – обращениям, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данные обращения поступили, но содержащие информацию о рассмотрении содержащихся в обращениях вопросов ранее государственным органом, органом местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

7.7. нарушение государственным органом или органом местного самоуправления срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации в данном государственном органе или данном органе местного самоуправления и необходимых для рассмотрения обращения;

7.8. нарушение должностным лицом срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации у данного должностного лица и необходимых для рассмотрения обращения;

7.9. нарушение должностным лицом порядка представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации у данного должностного лица, либо необходимых для рассмотрения обращения, либо о результатах рассмотрения

обращения, направленного данному должностному лицу на рассмотрение Администрацией Президента Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

7.10. нарушение должностным лицом срока представления доклада на имя Президента Российской Федерации по исполнению поручения, данного по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации или проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема гражданина, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

7.11. нарушение государственным органом или органом местного самоуправления в 4 процентах случаев срока, установленного законодательством (30 дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации у данного государственного органа или данного органа местного самоуправления, о результатах рассмотрения обращений, направленных в данный государственный орган или данный орган местного самоуправления на рассмотрение Администрацией Президента Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

7.12. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по общему количеству содержащихся в обращениях вопросов;

7.13. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по содержащимся в обращениях вопросам, относящимся к предметам ведения Российской Федерации, либо к предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, либо предметам ведения субъектов Российской Федерации, либо по вопросам местного значения;

7.14. превышения активности населения по вопросам, объединяющим подвопросы, определяющие позицию авторов обращений:

7.14.1. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных сферах государственной политики;

7.14.2. к достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, в отдельных субъектах Российской Федерации и в муниципальных районах, городских округах, находящихся в пределах данных субъектов Российской Федерации;

7.14.3. к оценке эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти в соответствующих сферах, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития

Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

7.14.4. к оценке эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, находящихся в пределах данных субъектов Российской Федерации, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

7.15. проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации;

7.16. проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных Контрольных мероприятий в соответствии со Сводным планом контрольных мероприятий.

8. В ходе Контрольных мероприятий дополнительно осуществляется изучение и анализ:

8.1. деятельности приемной Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе или в соответствующем административном центре субъекта Российской Федерации;

8.2. функционирования терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях соответствующих органов местного самоуправления либо иных органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации;

8.3. использования контура выгрузки–загрузки электронных данных по работе с обращениями граждан;

8.4. применения обмена электронными данными по работе с обращениями граждан в режиме реального времени;

8.5. информативности официального сайта соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в сети Интернет и информационного ресурса «личный кабинет», обеспечивающего авторам обращений доступ в сети Интернет к результатам рассмотрения их обращений;

8.6. подготовки и информативности обзоров обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также обобщенной информации о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах;

8.7. полноты и достоверности сведений, передаваемых в Управление о работе с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме для информационно-аналитической работы.

9. В целях подготовки к проведению Контрольных мероприятий в соответствующем государственном органе или соответствующем органе местного самоуправления:

анализируются показатели активности населения соответствующего субъекта Российской Федерации или соответствующего муниципального образования по темам и группам тем общероссийского типового классификатора обращений граждан, включающим вопрос, явившийся основанием для проведения Контрольного мероприятия;

запрашивается в случае необходимости имеющаяся в соответствующем государственном органе или соответствующем органе местного самоуправления информация по существу вопроса, явившегося основанием для проведения Контрольных мероприятий;

запрашивается в случае необходимости имеющаяся в соответствующем органе прокуратуры Российской Федерации информация по существу вопроса, явившегося основанием для проведения Контрольных мероприятий.

10. Уполномоченные лица Управления в ходе проведения Контрольного мероприятия имеют право:

а) использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение приемных Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах и административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации);

б) запрашивать в установленном порядке и получать от приемных Президента Российской Федерации, самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, от федеральных и региональных органов исполнительной власти информацию (документы и материалы) по вопросам, явившимся основанием для проведения Контрольных мероприятий;

в) брать письменные и устные объяснения у должностных лиц по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

г) давать должностным лицам обязательные для исполнения поручения и указания по вопросам, являющимся основанием для проведения Контрольных мероприятий;

д) вносить в установленном порядке в рабочую группу при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, образованную распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп (с изменениями внесенными распоряжением Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп), предложения о привлечении должностных лиц, виновных в нарушении норм федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля

2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а также о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

е) проводить совещания с должностными лицами;

ж) взаимодействовать с органами прокуратуры Российской Федерации;

з) устанавливать должностным лицам сроки представления доклада о плане устранения недостатков, выявленных в ходе проведения Контрольных мероприятий.

11. Результаты проведения Контрольных мероприятий в государственном органе или органе местного самоуправления оформляются уполномоченными лицами Управления в форме справки о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления, подписываемой уполномоченными лицами Управления и работниками соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, участвовавшими в проведении Контрольных мероприятий.

12. Справка о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления должна содержать описательную часть, выводы и рекомендации по устранению недостатков, а также иную информацию, непосредственно связанную с проведением Контрольных мероприятий.

13. Справка о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления согласуется с руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления и утверждается начальником Управления.

14. Утвержденная справка о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления направляется руководителю государственного органа или органа местного самоуправления, в котором проводились Контрольные мероприятия, с сопроводительным письмом на бланке Управления за подписью начальника Управления для представления в Управление плана устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий.

15. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий, осуществляется департаментом аналитического и правового обеспечения Управлением (далее – Департамент).

16. Департамент включает в Реестр поручений, данных по результатам проведения Контрольных мероприятий:

справку о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления;

план устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий, представленный в Управление, в случае соответствия его справке о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления и уведомляет об этом руководителя соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

сроки исполнения и ответственных за исполнение должностных лиц, предусмотренных планом устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий;

информацию о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения, данного по результатам проведения Контрольных мероприятий, по согласованию с референтом Управления, осуществляющим контрольные функции, и уполномоченным лицом Управления, возглавлявшим проведение Контрольного мероприятия.

17. В случае не соответствия плана устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий, представленного в Управление, справке о состоянии работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления направляет руководителю соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления письмо о доработке плана устранения недостатков, выявленных в ходе Контрольных мероприятий.

18. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля или о продлении контроля является письменный доклад руководителя соответствующего государственного органа, или органа местного самоуправления, или иного уполномоченного лица о выполнении плана устранения недостатков, выявленных по результатам проведения Контрольных мероприятий.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по подготовке и проведению оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования по жалобам российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающимся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

1. Подготовка оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации

1.1. Методические рекомендации по подготовке и проведению оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования по жалобам российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), касающимся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих (далее – должностные лица), (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к подготовке и проведению оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования.

1.2. Методические рекомендации призваны обеспечить практическую реализацию распоряжения Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп «О рабочей группе при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций» (с изменениями, внесенными распоряжением Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп), Положения о мобильной приемной Президента Российской Федерации, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 10 мая 2011 года № 631 (с изменениями, внесенными распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 12 октября 2012 года № 1964), Положения об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными

распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

1.3. Основной задачей оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации является обеспечение объективного и всестороннего рассмотрения в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях адресованных Президенту Российской Федерации обращений (жалоб) заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, с участием заявителей, представителей федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

1.4. Оперативные выезды мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования осуществляются в соответствии с поручением руководителя рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

1.5. Ответственными за подготовку и проведение оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования являются:

подгруппы по оценке работы с обращениями, образованные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – подгруппы);

группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах, образованные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – группы).

1.6. При оперативном выезде в субъекты Российской Федерации и муниципальные округа работу мобильной приемной Президента Российской Федерации возглавляют:

руководители (заместители руководителей) соответствующих подгрупп;

руководители (заместители руководителей) соответствующих групп.

Работа мобильной приемной Президента Российской Федерации при оперативном выезде в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования осуществляется во взаимодействии с аппаратами полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах и приемными Президента Российской Федерации, размещенными в соответствующих субъектах Российской Федерации.

1.7. Основаниями для оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования являются:

1.7.1. обращения заявителей, адресованные Президенту Российской Федерации, содержащие:

- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц;
- информацию о нарушениях права граждан на обращение;
- информацию о нарушениях порядка рассмотрения обращений;
- информацию о фактах преследования за обращение, адресованное Президенту Российской Федерации или Администрации Президента Российской Федерации;
- информацию, имеющую резонансный и общественно-значимый характер;
- информацию о неудовлетворенности результатами деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации;
- информацию о неудовлетворенности результатами исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации;
- информацию о неудовлетворенности результатами исполнения поручений, данных должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в ходе проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

1.7.2. обращения заявителей, адресованные Президенту Российской Федерации повторно (второе обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу);

1.7.3. обращения заявителей, адресованные Президенту Российской Федерации коллективно (совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу);

1.7.4. обращения заявителей, адресованные Президенту Российской Федерации многократно (третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу);

1.7.5. обращения заявителей, адресованные Президенту Российской Федерации вторично (обращение заявителя, содержащее информацию о рассмотрении предыдущих обращений государственным органом или органом местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов);

1.7.6. информация, опубликованная в средствах массовой информации и аналогичная подпунктам 1.7.1–1.7.5;

1.7.7. информация, размещенная в сети Интернет и аналогичная подпунктам 1.7.1–1.7.5.

1.8. При подготовке оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в федеральных органах государственной власти, органах государственной власти субъектов

Российской Федерации, иных государственных органах и органах местного самоуправления может быть запрошена имеющаяся информация по существу вопроса, явившегося основанием для оперативного выезда, а также анализируются показатели активности населения субъекта Российской Федерации или муниципального образования по темам и группам тем общероссийского типового классификатора обращений граждан, включающим вопрос, явившийся основанием для оперативного выезда.

2. Проведение оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации

2.1. При проведении оперативных выездов в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования по обращениям заявителей мобильная приемная Президента Российской Федерации имеет право:

2.1.1. привлекать в установленном порядке к рассмотрению адресованных Президенту Российской Федерации обращений (жалоб) заявителей работников федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления;

2.1.2. использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение приемных Президента Российской Федерации;

2.1.3. запрашивать и получать от приемных Президента Российской Федерации, самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления информацию (документы и материалы) по вопросам, решение которых входит в компетенцию данных органов;

2.1.4. приглашать заявителей, других граждан и должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления для уточнения вопросов, поставленных в адресованных Президенту Российской Федерации обращениях (жалобах) заявителей;

2.1.5. брать письменные и устные объяснения у должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.6. давать должностным лицам федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления, к компетенции которых относится решение содержащего(их)ся в обращении заявителя вопроса(ов), обязательные для исполнения поручения и указания по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя;

2.1.7. вносить в установленном порядке Руководителю Администрации Президента Российской Федерации предложения о привлечении должностных лиц, виновных в нарушении норм Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, а также о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

2.1.8. проводить совещания с должностными лицами федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления;

2.1.9. осуществлять осмотр места события, имеющего отношение к обстоятельствам обращения, и изучать имеющиеся документы и материалы;

2.1.10. взаимодействовать на местах с органами прокуратуры Российской Федерации;

2.1.11. устанавливать должностным лицам федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления сроки представления доклада Президенту Российской Федерации о плане устранения недостатков, выявленных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации.

2.2. В целях оперативного принятия мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, при проведении оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации могут быть проведены по поручению Президента Российской Федерации личные приемы заявителей.

3. Результаты оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации

3.1. Результаты оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъект Российской Федерации или муниципальное образование, оформляются руководителем (заместителем

руководителя) подгруппы или группы, возглавлявшим работу мобильной приемной Президента Российской Федерации, в форме справки о результатах работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, подписываемой всеми членами подгруппы или группы, обеспечивающими работу мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании.

3.2. Справка о результатах работы мобильной приемной Президента Российской Федерации должна содержать описательную часть, выводы и рекомендации по устранению недостатков, а также может содержать иную информацию, непосредственно связанную с работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующем субъекте Российской Федерации.

3.3. Справка о результатах работы мобильной приемной Президента Российской Федерации направляется руководителю федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъекта Российской Федерации, иного государственного органа или (и) органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение рассматриваемого мобильной приемной Президента Российской Федерации вопроса, либо вручается уполномоченному лицу с сопроводительным письмом на бланке мобильной приемной Президента Российской Федерации установленной формы.

3.4. Справка о результатах работы мобильной приемной Президента Российской Федерации с сопроводительным письмом на бланке мобильной приемной Президента Российской Федерации регистрируется в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан». Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения и индекса субъекта Российской Федерации по местонахождению мобильной приемной Президента Российской Федерации и буквы «М» (например: № А26-08-1505/78М).

3.5. Результаты оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъект Российской Федерации или муниципальное образование не позднее пяти рабочих дней со дня завершения работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации докладываются:

руководителем (заместителем руководителя) подгруппы, возглавляющим работу мобильной приемной Президента Российской Федерации, секретарю рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями

граждан и организаций (далее – рабочая группа) для подготовки доклада руководителю рабочей группы;

руководителем (заместителем руководителя) группы, возглавлявшим работу мобильной приемной Президента Российской Федерации, полномочному представителю Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе и секретарю рабочей группы для подготовки доклада руководителю рабочей группы.

3.6. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации, осуществляется Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с указанием Президента Российской Федерации от 8 июня 2011 года № Пр-1619.

3.7. Департамент аналитического и правового обеспечения Управления (далее – Департамент) включает план устранения недостатков, выявленных в ходе оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации, с указанием сроков исполнения и ответственных за исполнение должностных лиц в Реестр поручений, данных по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, а также вносит в реестр информацию о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения, данного по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации.

3.8. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля или о продлении контроля является письменный доклад руководителя федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъекта Российской Федерации, иного государственного органа или (и) органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение рассматриваемого мобильной приемной Президента Российской Федерации вопроса, или иного уполномоченного лица на имя Президента Российской Федерации о выполнении плана устранения недостатков, выявленных по результатам работы мобильной приемной (далее – доклад).

Снятие с контроля решения, принятого по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, осуществляется в соответствии с Регламентом работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, утвержденным рабочей группой

3.9. Информация о работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующем субъекте Российской Федерации, о поручениях, данных по результатам рассмотрения адресованных Президенту Российской Федерации жалоб заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, и ходе их исполнения размещается Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на странице «Мобильная приемная» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет на основании материалов,

представленных руководителями подгрупп и групп, возглавлявшим работу мобильной приемной Президента Российской Федерации.

3.10. В ходе выполнения Сводного плана контрольных мероприятий, осуществляемых самостоятельными подразделениями Администрации Президента Российской Федерации и полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, при поведении проверки исполнения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в федеральных органах исполнительной власти, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органах и органах местного самоуправления могут быть осуществлены контрольные мероприятия по проверке фактического устранения недостатков, выявленных в ходе оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители), касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих (далее – должностные лица) разработаны с целью обеспечения единого подхода к подготовке и проведению подгруппами по оценке работы с обращениями и группами по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в федеральных округах, образованных рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации.

2. Методические рекомендации призваны обеспечить практическую реализацию распоряжения Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп «О рабочей группе при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций» (с изменениями, внесенными распоряжением Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп), Положения о мобильной приемной Президента Российской Федерации, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 10 мая 2011 года № 631 (с изменениями, внесенными распоряжением Администрации Президента Российской Федерации

от 12 октября 2012 года № 1964), Положения об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

3. Основной задачей мобильной приемной Президента Российской Федерации является рассмотрение в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации адресованных Президенту Российской Федерации жалоб заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, с участием заявителей, представителей федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

4. Работа мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях осуществляется в соответствии с утвержденным руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций графиком выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации на полугодие.

5. Подготовку и проведение работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях под руководством следующих должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации:

Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его первых заместителей и заместителей, помощников и советников Президента Российской Федерации, руководителей самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации осуществляют подгруппы по оценке работы с обращениями, образованные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – подгруппы);

Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, из заместителей и помощников осуществляют группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах, образованные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, (далее – группы).

6. Работа мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях осуществляется:

6.1. по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих:

- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц;
- информацию о нарушениях права граждан на обращение;
- информацию о нарушениях порядка рассмотрения обращений;
- информацию о фактах преследования за обращение, адресованное Президенту Российской Федерации или Администрации Президента Российской Федерации;

- информацию, имеющую резонансный и общественно-значимый характер;

- информацию о неудовлетворенности результатами деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- информацию о неудовлетворенности результатами исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- информацию о неудовлетворенности результатами исполнения поручений, данных должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в ходе проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

6.2. по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации повторно (второе обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу);

6.3. по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации коллективно (совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу);

6.4. по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации многократно (третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу);

6.5. по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации вторично (обращение заявителя, содержащее информацию о рассмотрении предыдущих обращений государственным органом или органом местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов);

6.6. по проверке аналогичной подпунктам 6.1–6.5 информации, опубликованной в средствах массовой информации;

6.7. по проверке аналогичной подпунктам 6.1–6.5 информации, размещенной в сети Интернет.

7. Должностное лицо Администрации Президента Российской Федерации, руководящее работой мобильной приемной Президента

Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей, как правило, в приемной Президента Российской Федерации, находящейся в соответствующем субъекте Российской Федерации, либо в передвижном комплексе мобильной приемной Президента Российской Федерации, либо в ином помещении с использованием передвижных и переносных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации.

8. Мобильная приемная Президента Российской Федерации при работе в субъекте Российской Федерации имеет право:

8.1. привлекать в установленном порядке к рассмотрению адресованных Президенту Российской Федерации обращений заявителей работников федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления;

8.2. использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение приемной Президента Российской Федерации, находящейся в данном субъекте Российской Федерации;

8.3. запрашивать и получать от органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления информацию (материалы) по вопросам, решение которых входит в компетенцию данных органов;

8.4. приглашать должностных лиц для дачи устных и письменных объяснений по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в части, касающейся полномочий Президента Российской Федерации по обеспечению прав и свобод человека и гражданина).

9. Подготовка и проведение личного приема заявителей должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящим работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, осуществляется в соответствии с Положением об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденным распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355), Регламентом работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, утвержденным 9 апреля 2012 года № А1-1670б, и Методическими рекомендациями по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц

без гражданства в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа, утвержденных 2 ноября 2012 года № А26-3152, в части не противоречащей настоящим Временным методическим рекомендациям.

10. Проверку информации, изложенной в обращениях, в опубликованных в средствах массовой информации или размещенных в сети Интернет материалах, осуществляют соответственно члены подгруппы или группы не ранее, чем за 2 дня до даты проведения личного приема заявителей должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящим работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании.

В ходе проведения проверки изложенных фактов осуществляется:

встреча с заявителем (автором) в месте жительства либо в месте свершения событий;

проверка результатов рассмотрения федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами и органами местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении или материалах вопросов;

принятие решений:

- о подтверждении изложенных в обращениях и материалах фактов;

- о не подтверждении изложенных в обращениях и материалах фактов;

подготовка проектов решения по обращениям и материалам, в которых изложенные факты подтвердились;

подготовка предложений должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящим работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, об ознакомлении с изложенными в обращениях или материалах фактами на месте до начала проведения личного приема.

11. По результатам проведенной проверки изложенной в обращениях или материалах подтвердившейся информации члены подгруппы или группы формируют список заявителей, записанных на личный прием, проводимый должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящим работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, а также адресный список объектов для посещения с расчетом необходимого временного графика.

12. Члены подгруппы или группы обеспечивают присутствие заявителей и должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации,

иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении или материалах вопросов, в определенном месте в установленные дату и время.

13. Для должностного лица Администрации Президента Российской Федерации, руководящего работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, члены подгрупп или групп формируют папки на каждого заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения заявителя или материал с приложениями;

б) справку о результатах проработки вопроса;

в) персональные данные заявителя;

г) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

д) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией, содержащейся в подпунктах «а» – «е» настоящего пункта по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) проект решения по результатам личного приема заявителя по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

14. Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящего работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, личного приема заявителя (далее – результаты работы мобильной приемной Президента Российской Федерации), оформляется членами подгруппы или группы на бланке мобильной приемной Президента Российской Федерации установленной формы в форме письма должностному лицу федерального органа государственной власти, органа государственной власти субъекта Российской Федерации, иного государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении или материалах вопросов, с установленными сроками предоставления доклада Президенту Российской Федерации о выполнении принятого решения (далее – Письмо).

В автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» члены подгруппы или группы регистрируют письмо, подписанное должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, руководящим работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя. Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления

Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения и индекса субъекта Российской Федерации, в котором работала мобильная приемная Президента Российской Федерации, и буквой «М» (например: № А26-08-1111/25М).

15. Контроль исполнения решений, принятых по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, осуществляет секретарь рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

16. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля решения, принятого по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, является письменный доклад на имя Президента Российской Федерации должностного лица федерального органа государственной власти, органа государственной власти субъекта Российской Федерации, иного государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении или материалах вопросов, об исполнении поручения, данного по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации.

Снятие с контроля решения, принятого по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, осуществляется в соответствии с Регламентом работы мобильной приемной Президента Российской Федерации, рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

17. Информация о работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующем субъекте Российской Федерации, о поручениях, данных по результатам рассмотрения адресованных Президенту Российской Федерации жалоб заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, и ходе их исполнения размещается Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на странице «Мобильная приемная» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет на основании материалов, представленных руководителями подгрупп и групп.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

Выезд в <адрес места нахождения заявителя>.

– Встреча с заявителем <Имя Отчество Фамилия> по жалобе на бездействие органов местного самоуправления по <вопросу(ам)>.

– Добрый день. Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность должностного лица, возглавляющего работу мобильной приемной Президента Российской Федерации> и по поручению **Владимира Владимировича Путина** провожу рассмотрение Вашей жалобы в мобильной приемной Президента Российской Федерации. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Прошу высказаться по поставленному вопросу <должность представителя органа местного самоуправления> **Имя Отчество Фамилия**.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Прошу высказаться по поставленному вопросу <должность представителя субъекта Российской Федерации> **Имя Отчество Фамилия**.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Я направлю письмо <высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации> **Имя Отчество Фамилия** о принятии мер по (об оказании содействия) <текст поручения>.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **ДД** **месяца** **ГГГГ** года.

– До свидания, всего Вам доброго.

к Методическим рекомендациям по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Проработка обращения заявителя	Участники рассмотрения обращения
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается с жалобой на бездействие органов местного самоуправления по < вопросу(ам)>. Вопрос проработан с <наименование органа(ов)>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>В целях изучения изложенных фактов предлагается:</u></p> <p>– ознакомиться с выездом на место с проблемой, поднятой заявителем;</p> <p>– запросить и изучить обращения заявителя в органы местного самоуправления, государственные органы по данному вопросу и результаты их рассмотрения;</p> <p>– ознакомиться с мерами, принимаемыми для разрешения данной проблемы до обращения заявителя в адрес Президента Российской Федерации.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа**> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о принятии мер по (об оказании содействия в) <текст поручения>.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения Имя Отчество Фамилия – либо по месту нахождения заявителя, либо в режиме видео-конференц-связи, либо в приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа> Имя Отчество Фамилия – приемная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа> Имя Отчество Фамилия – на рабочем месте.</p>

Справка. Высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации **Имя Отчество Фамилия**, адрес: телефон.

Главный федеральный инспектор в субъекте Российской Федерации **Имя Отчество Фамилия**, адрес: телефон.

Начальник управления Генерального прокурора Российской Федерации в **Наименование** федеральном округе **Имя Отчество Фамилия**, адрес: телефон.

Заместитель полномочного представителя Президента Российской Федерации в **Наименование** федеральном округе **Имя Отчество Фамилия**, адрес: телефон.

Прокурор субъекта Российской Федерации **Имя Отчество Фамилия**, адрес: телефон.

	<p>Приложение № 3</p> <p>к Методическим рекомендациям по подготовке и проведению работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях по рассмотрению жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, касающихся действий (бездействия) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих</p>
<p>ДД месяц 2013</p> <p>№ А26-ХХ-ХХХХ/код регионаМ</p>	<p><Должность></p> <p><И.О.ФАМИЛИЯ></p>

Уважаемый <Имя Отчество>!

В адрес Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина обратились жители <субъект Российской Федерации>:

1. <Ф.И.О. заявителя> (<адрес заявителя>) с просьбой о (по вопросу) <вопрос>.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по (оказать содействие в) <решение вопроса>.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до <ДД месяца ГГГГ>.

2. <Ф.И.О. заявителя> (<адрес заявителя>) с просьбой о (по вопросу) <вопрос>.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по *(оказать содействие в)* **<решение вопроса>**.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **<ДД месяца ГГГГ>**.

3. **<Ф.И.О. заявителя>** (**<адрес заявителя>**) с просьбой о *(по вопросу)* **<вопрос>**.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по *(оказать содействие в)* **<решение вопроса>**.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **<ДД месяца ГГГГ>**.

4. **<Ф.И.О. заявителя>** (**<адрес заявителя>**) с просьбой о *(по вопросу)* **<вопрос>**.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по *(оказать содействие в)* **<решение вопроса>**.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **<ДД месяца ГГГГ>**.

5. **<Ф.И.О. заявителя>** (**<адрес заявителя>**) с просьбой о *(по вопросу)* **<вопрос>**.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по *(оказать содействие в)* **<решение вопроса>**.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **<ДД месяца ГГГГ>**.

6. **<Ф.И.О. заявителя>** (**<адрес заявителя>**) с просьбой о *(по вопросу)* **<вопрос>**.

Факты, изложенные в обращении, в ходе проверки с выездом на место подтвердились.

Прошу Вас принять меры по *(оказать содействие в)* **<решение вопроса>**.

О выполнении доложить Президенту Российской Федерации до **<ДД месяца ГГГГ>**.

Должность
должностного лица, возглавляющего
работу мобильной приемной
Президента Российской Федерации

И.Фамилия

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по подготовке и проведению личного приема граждан в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающих в населенные пункты, удаленные от приемных Президента Российской Федерации и терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» (далее – Методические рекомендации), разработаны в целях обеспечения конституционного права заявителей на личное обращение в государственные органы в населенных пунктах, удаленных от приемных Президента Российской Федерации и терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», и определения порядка подготовки и проведения личного приема заявителей в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающих в данные населенные пункты в соответствии с поручениями руководителя рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации.

2. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с целью обеспечения единого подхода к подготовке и проведению личного приема граждан в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающих в соответствующие населенные пункты.

3. Личный прием заявителей проводится уполномоченными лицами – работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан (далее – департамент) Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление).

4. Населенные пункты, даты, время начала и окончания личных приемов по московскому и местному времени жителей данных населенных пунктов с использованием передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации, выезжающего в данные населенные пункты, определяет начальник Управления по представлению начальника департамента Управления или его заместителя.

5. В целях подготовки к проведению личного приема в режиме видеосвязи (далее – видеоприем) жителей населенного пункта,

определенного начальником Управления, департамент Управления готовит и не позднее, чем за неделю до дня проведения видеоприема, направляет за подписью начальника Управления письменные уведомления с указанием населенного пункта, даты, времени начала и окончания видеоприема по московскому и местному времени:

в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации соответствующего федерального округа для согласования использования передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации, базирующегося в соответствующем федеральном округе;

в Службу специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации:

- для обеспечения функционирования передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- согласования маршрута движения передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации с Управлением информационных систем Спецсвязи ФСО России в целях обеспечения видеоприемов в местах его остановки при следовании к определенному начальником Управления населенному пункту;

в районные органы местного самоуправления, в пределах которого находится населенный пункт, в целях обеспечения:

а) участия в видеоприеме представителей районного органа местного самоуправления и органа местного самоуправления поселения;

б) общественного порядка на месте проведения видеоприема сотрудниками полиции.

6. По прибытию передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации в населенный пункт, где осуществляется видеоприем жителей, сотрудник Спецсвязи ФСО России:

принимает меры по организации видеосвязи с Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве, приему граждан и обеспечению доступа к автоматизированному информационно-поисковому комплексу АС «Обращения граждан» (далее – АС «Обращения граждан»);

уведомляет по видеосвязи за полчаса до назначенного времени видеоприема уполномоченное лицо – работника департамента Управления о готовности передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации к видеоприему;

устанавливает фамилии, имена отчества и должности присутствующих на видеоприеме представителей районного органа местного самоуправления и органа местного самоуправления поселения и передает их данные через подключение к АС «Обращения граждан»;

разъясняет представителям районного органа местного самоуправления и органа местного самоуправления поселения порядок проведения видеоприема.

7. В назначенное время начала видеоприема сотрудник Спецсвязи ФСО России:

объявляет о начале работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и времени окончания видеоприема.

приглашает в порядке живой очереди жителей населенного пункта, изъявивших желание записаться на видеоприем, (далее – заявители) в передвижной комплекс мобильной приемной Президента Российской Федерации;

разъясняет заявителю необходимость в ходе видеоприема представиться, изложить суть вопроса, ответить на вопросы уполномоченного лица – работника департамента Управления, выслушать ответы (комментарии) уполномоченного лица, представителя районного органа местного самоуправления и (или) представителя органа местного самоуправления поселения, в случае предоставления слова уполномоченным лицом, вести диалог последовательно в соответствии с указаниями уполномоченного лица;

проверяет документы заявителя, удостоверяющие личность, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

заполняет соответствующие реквизиты в электронной учетной карточке личного приема АС «Обращения граждан».

8. Уполномоченное лицо – работник департамента Управления в соответствии с электронной учетной карточкой личного приема проводит личный прием заявителя в режиме видеосвязи в соответствии с «Партитурой для работников департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций», утвержденной начальником Управления 21 мая 2012 года № А26-1481, в соответствии с настоящими Временными методическими рекомендациями.

9. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя:

выслушивает заявителя;

заносят в электронную учетную карточку личного приема АС «Обращения граждан»:

- краткую аннотацию обращения;

- вопрос в соответствии с тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций Управления;

принимает одно из следующих решений:

- организовать проверку доводов, изложенных заявителем, или запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения в других государственных органах, органах местного самоуправления и (или) должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- согласовать запись заявителя на личный прием в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях или у должностных лиц;

- внести предложение о записи заявителя на личный прием к должностным лицам Администрации Президента Российской Федерации;

- направить письмо по вопросу, изложенному (вопросам, изложенным) заявителем, в соответствующие органы на рассмотрение по компетенции (преимущественно с контролем);

- дать ответ заявителю в устной форме в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, и с согласия заявителя.

10. Решения, принятые по результатам рассмотрения обращения заявителя в устной форме, оформляются в АС «Обращения граждан».

11. Обращения в письменной форме, сданные заявителями в передвижной комплекс мобильной приемной Президента Российской Федерации или в ходе видеоприема в передвижном комплексе мобильной приемной Президента Российской Федерации, сотрудник Спецсвязи ФСО России:

регистрирует обращения в АС «Обращения граждан», заполняя новую карточку письменного обращения;

проставляет на обратной стороне листа обращения либо в свободном от текста месте штамп «Принято в передвижном комплексе мобильной приемной Президента Российской Федерации»;

заполняет штамп, указывая дату принятия обращения, количество листов обращения и регистрационный номер обращения;

сканирует обращения;

прикрепляет электронный образ обращения к карточке письменного обращения;

направляет фельдъегерской службой в Управление оригиналы обращений в письменной форме по прибытии в адрес базирования передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации.

12. Уполномоченное лицо в установленном порядке рассматривает обращения в письменной форме, сданные заявителями в передвижной комплекс мобильной приемной Президента Российской Федерации или в ходе видеоприема в передвижном комплексе мобильной приемной Президента Российской Федерации.

13. Сотрудник Спецсвязи ФСО России при наступлении времени окончания видеоприема:

объявляет об окончании видеоприема;

предоставляет возможность завершить уполномоченному лицу видеоприем записанного на видеоприем заявителя;

закрывает передвижной комплекс мобильной приемной Президента Российской Федерации;

отключает системы видеоприема и передачи данных.

В случае наличия заявителей, не записанных на видеоприем, но желающих быть принятыми в режиме видеоприема и ожидающими записи на видеоприем, сотрудник Спецсвязи ФСО России продлевает время проведения видеоприема до исчерпания очереди заявителей, желающих быть принятыми в режиме видеоприема и ожидающих записи на видеоприем.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

1. Методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее – уполномоченные лица) личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа, (далее – приемные Президента Российской Федерации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченными лицами совместно с работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации (далее – работники приемной Президента Российской Федерации), и сотрудниками органов, возглавляемых уполномоченными лицами.

2. Методические рекомендации призваны обеспечить практическую реализацию поручения Президента Российской Федерации от 28 декабря 2009 года № Пр-3510, Положения об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

3. Основной задачей проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи (далее – личный прием), является обеспечение контроля за рассмотрением письменных обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные

обращения), в целях обеспечения исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

4. Уполномоченное лицо проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей в приемной Президента Российской Федерации, расположенной по месту размещения возглавляемого уполномоченным лицом органа, два раза в год в соответствии с графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в приемных Президента Российской Федерации, утвержденным на полугодие полномочным представителем Президента Российской Федерации в федеральном округе (далее – график личного приема).

5. Подготовку и проведение по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом личного приема заявителей в приемной Президента Российской Федерации обеспечивают работники аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, совместно с работниками органа, возглавляемого уполномоченным лицом.

6. Уполномоченное лицо проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей по письменным обращениям, содержащим вопросы, решение которых входит в компетенцию уполномоченного лица или органа, возглавляемого уполномоченным лицом.

7. В проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом личном приеме заявителей могут принимать участие руководители подразделений и должностные лица органа, возглавляемого уполномоченным лицом.

8. Уполномоченное лицо в проводимом по поручению Президента Российской Федерации личном приеме осуществляет прием заявителей на основании предварительной записи по результатам рассмотрения письменных обращений заявителей органом, возглавляемым уполномоченным лицом.

9. Запись заявителей на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, в приемной Президента Российской Федерации осуществляется работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, с участием работников органа, возглавляемого уполномоченным лицом, в соответствии с графиком личного приема.

10. В соответствии с режимом работы в приемной Президента Российской Федерации могут проводиться совместно с работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной

Президента Российской Федерации, уполномоченным лицом или работниками органа, возглавляемого уполномоченным лицом, личные приемы заявителей по вопросам, решение которых входит в компетенцию уполномоченного лица или органа, возглавляемого уполномоченным лицом.

Данные личные приемы заявителей проводятся не по поручению Президента Российской Федерации, а в целях подготовки к проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей уполномоченным лицом.

В ходе данного личного приема заявителей работники аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, принимают от заявителей письменные обращения и направляют их в орган, возглавляемый уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов.

11. При записи заявителя на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, работники аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, совместно с работниками органа, возглавляемого уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, обобщают подготовленную информацию.

Информация должна включать в себя:

полные сведения о заявителе;

о наличии ранее направленных обращений по поставленному заявителем вопросу и результатах их рассмотрения;

отчет о результатах рассмотрения вопросов органом, возглавляемым уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

архивные, справочные и иные материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения вопроса, поставленного заявителем.

В случае необходимости проводится проверка фактов и доводов, изложенных в письменном обращении заявителя, по месту его пребывания или жительства.

12. Формирование списка заявителей, записанных на личный прием, осуществляется работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, с участием работников органа, возглавляемого уполномоченным лицом, с учетом очередности, места пребывания или жительства заявителей.

13. При подготовке к проведению по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом личного приема заявителей в приемной Президента Российской Федерации работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, осуществляется обеспечение присутствия в приемной Президента Российской Федерации заявителя в установленные дату и время.

14. Для уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей, работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, с участием работников органа, возглавляемого уполномоченным лицом, формируются папки на каждого заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения заявителя с приложениями;

б) справку о результатах проработки вопроса органом, возглавляемым уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

в) персональные данные заявителя;

г) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

д) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией, содержащейся в подпунктах «а» – «е» настоящего пункта по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) проект решения по результатам личного приема заявителя по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

15. Работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, совместно с работниками органа, возглавляемого уполномоченным лицом, направляются папки на каждого из заявителей, записанных на личный прием не позднее, чем за три календарных дня до даты личного приема уполномоченному лицу, проводящему по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей.

16. Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом личного приема заявителя, оформляется работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации, на бланке приемной Президента Российской Федерации установленной формы в форме письма должностному лицу органа,

возглавляемого уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Работники аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, регистрируют в автоматизированном информационно-поисковом комплексе «Обращения граждан» письмо, подписанное уполномоченным лицом по результатам проведенного им по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя. Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения и индекса субъекта Российской Федерации по местонахождению приемной Президента Российской Федерации (например: № А26-08-1505/78).

17. Контроль за исполнением решения, принятого по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, осуществляется работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации.

18. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля решения, принятого по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, является письменный доклад должностного лица органа, возглавляемого уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, об исполнении указанного решения на имя полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе.

На основании доклада работники аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающие деятельность приемной Президента Российской Федерации, подготавливают информацию для полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе о мерах, принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема.

Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, снимается с контроля полномочным представителем Президента Российской Федерации в федеральном округе на основании информации работников аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающих деятельность приемной Президента Российской Федерации

Федерации, о мерах, принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема, и доклада должностного лица органа, возглавляемого уполномоченным лицом.

19. Аппараты полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций информацию об обращениях заявителей, рассмотренных в ходе проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, и принятых по ним мерах.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

– По поручению Президента Российской Федерации провожу личный прием граждан.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

Приступаем к приему.

– Пригласите заявителя – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**.

Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению **Владимира Владимировича Путина** провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество**.

В личном приеме принимает участие <должность представителя органа, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия** о принятии мер по *(об оказании содействия в)* <текст поручения>.

О результатах необходимо доложить полномочному представителю Президента Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до **ДД** **месяца** **ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

– По поручению Президента Российской Федерации провожу прием граждан в режиме видео-конференц-связи.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

– Прошу соединить с заявителем – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**. Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению **Владимира Владимировича Путина** провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О. Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество гражданина**.

В нашей видеоконференции принимает участие <должность представителя органа, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О. Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия** о принятии мер по *(об оказании содействия в)* <текст поручения>.

О результатах необходимо доложить полномочному представителю Президента Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до **ДД месяца ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

На этом личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи закончен. Всем спасибо!

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники личного приема
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов)>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p>Направить письмо Должность <должностного лица органа**> Имя Отчество Фамилия о принятии мер по (об оказании содействия в) <текст поручения>.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения или От автора обращения Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – приемная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа**> Имя Отчество ФамилияП1 – приемная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа**> Имя Отчество ФамилияП2 – на рабочем месте.</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста;

** орган, возглавляемый уполномоченным лицом, проводящим личный прием

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники видеоконференции
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или просьбой)* <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <Орган(ы)>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа**> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о принятии мер по (об оказании содействия в) <текст поручения>.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения или От автора обращения Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – на видеосвязи.</p> <p>Должность <представителя органа**> Имя Отчество ФамилияП1 – приемная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа **> Имя Отчество ФамилияП2 – на рабочем месте.</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста;

** орган, возглавляемый уполномоченным лицом, проводящим личный прием

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

ДД месяц 2012 <Должность>
<наименование органа, возглавляемого
уполномоченным лицом, проводящим
личный прием по поручению
Президента Российской Федерации>
<И.О.ФАМИЛИЯ>

Уважаемый <Имя Отчество>!

В адрес Президента Российской Федерации В.В.Путина обратился(ась)* <Фамилия Имя Отчество> (<адрес заявителя>) с просьбой о (по вопросу) <вопрос>.

По поручению Президента Российской Федерации на личном приеме (в режиме видео-конференц-связи) мною был(а) принят(а) <И.О.Фамилия заявителя>.

Прошу Вас принять меры по (оказать содействие в) <решение вопроса>.

О выполнении доложить полномочному представителю Президента Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до <ДД месяца ГГГГ> года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Должность
уполномоченного лица,
проводившего прием по поручению
Президента Российской Федерации

И.Фамилия

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъекта Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

1. Методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации (далее – уполномоченные лица) личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа, (далее – приемные Президента Российской Федерации) разработаны с целью обеспечения единого подхода по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченными лицами совместно с работниками аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе, обеспечивающими деятельность приемной Президента Российской Федерации (далее – работники приемной Президента Российской Федерации), и сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами.

2. Регламент разработан в соответствии с Положением об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденным распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

3. Основной задачей проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи (далее – личный прием), является обеспечение контроля за рассмотрением письменных обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях принятия оперативных мер по содействию

в реализации прав, свобод и законных интересов заявителей, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, а также по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

4. Уполномоченное лицо проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей в приемной Президента Российской Федерации, расположенной по месту размещения уполномоченного лица, два раза в год в соответствии с графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в приемной Президента Российской Федерации (далее – график личного приема), утвержденным на полугодие полномочным представителем Президента Российской Федерации в федеральном округе. График личного приема представляется на утверждение работником приемной Президента Российской Федерации по согласованию с уполномоченными лицами.

5. Подготовку и проведение по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей в приемной Президента Российской Федерации обеспечивают работники приемной Президента Российской Федерации совместно с сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами.

6. Уполномоченные лица проводят по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей по письменным обращениям, содержащим сведения о нарушении законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

7. В проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личном приеме заявителей могут принимать участие руководители подразделений и должностные лица органов прокуратуры.

8. Уполномоченные лица в проводимом по поручению Президента Российской Федерации личном приеме осуществляют прием заявителей на основании предварительной записи по результатам рассмотрения письменных обращений заявителей органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицами.

9. Запись заявителей на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, в приемной Президента Российской Федерации осуществляется работниками приемной Президента Российской Федерации с участием сотрудников органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, за неделю до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченным лицом, установленной графиком личного приема.

10. Личный прием заявителей не по поручению Президента Российской Федерации по вопросам нарушения законов, прав, свобод и законных интересов заявителей проводится совместно работниками

приемной Президента Российской Федерации и уполномоченным лицом либо сотрудниками органа прокуратуры, возглавляемого уполномоченным лицом (далее – совместный личный прием), не позднее, чем за две недели до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченным лицом, установленной графиком личного приема, в соответствии с режимом работы приемной Президента Российской Федерации.

11. Информация о проведении совместного личного приема не позднее, чем за неделю до даты проведения совместного личного приема, размещается:

на странице официального сайта полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе в сети Интернет;

на информационных стендах приемной Президента Российской Федерации;

на официальном сайте соответствующего органа прокуратуры в сети Интернет.

12. Информация о проведении совместного личного приема должна содержать следующие рекомендации гражданам:

необходимость предоставления на совместный личный прием имеющихся документов и материалов по рассмотрению государственными органами, в том числе судебными и правоохранительными, и органами местного самоуправления вопроса, планируемого для рассмотрения в ходе совместного личного приема;

обращаться на совместный личный прием по вопросам нарушения законов, прав, свобод и законных интересов заявителей территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, законодательными (представительными) и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, органами военного управления, органами контроля или их должностными лицами, субъектами осуществления общественного контроля за обеспечением прав человека в местах принудительного содержания и содействия лицам, находящимся в местах принудительного содержания, а также органами управления и руководителями коммерческих и некоммерческих организаций в соответствии с полномочиями органов прокуратуры, предусмотренными Федеральным законом от 17 января 1992 года № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».

13. Запись заявителей на совместный личный прием осуществляется работниками приемной Президента Российской Федерации в день проведения совместного личного приема в установленном порядке.

Запись на совместный личный прием проводится отдельно по вопросам уголовно-правовым, гражданско-правовым и общего надзора.

14. В ходе проведения совместного личного приема заявителей:

работник приемной Президента Российской Федерации и уполномоченное лицо, либо сотрудник органа прокуратуры одновременно находятся в кабинете, определенном для проведения совместного личного приема;

работник приемной Президента Российской Федерации обеспечивает:

- соблюдение установленного порядка проведения личного приема;
- прием в установленном порядке в ходе личного приема письменных обращений;

- оформление в установленном порядке электронных карточек личного приема в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан»;

- предоставление в установленном порядке ответов по существу поставленных в устном обращении вопросов;

- предоставление в установленном порядке письменных разъяснений заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если в устных обращениях содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе;

- регистрацию и рассмотрение в установленном порядке письменных обращений, принятых в ходе личного приема;

- контроль исполнения принятых решений по обращениям заявителей;

уполномоченное лицо, либо сотрудник органа прокуратуры обеспечивает содержательную сторону личного приема:

- выясняет интересующие заявителей вопросы;

- устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений органов, к компетенции которых относится разрешение данных вопросов;

- оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на наличие нарушений законов, прав, свобод или законных интересов заявителей;

- дает работнику приемной Президента Российской Федерации необходимые разъяснения и рекомендации по результатам проведенного личного приема заявителей.

15. По результатам рассмотрения устных обращений в ходе совместного личного приема могут быть приняты следующие решения:

- ответить заявителям по существу поставленных вопросов;

- разъяснить заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если решение вопросов не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе;

- рекомендовать заявителям сдать в ходе личного приема письменные обращения на имя Президента Российской Федерации.

16. По результатам рассмотрения принятых в ходе проведения личного приема письменных обращений заявителей могут быть приняты следующие решения:

направить на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменных обращениях вопросов;

принять к рассмотрению работником приемной Президента Российской Федерации письменные обращения:

- с подготовкой ответа по существу поставленных в письменных обращениях вопросов;

- с направлением в орган прокуратуры для проверки и принятия мер прокурорского реагирования, направленных на восстановление или защиту нарушенных законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

17. По результатам проведенного совместного личного приема письменные обращения заявителей, принятые к рассмотрению работником приемной Президента Российской Федерации с направлением в орган прокуратуры, передаются сотруднику органа прокуратуры вместе с распечатанными на бумажном носителе электронными карточками личного приема для дальнейшей проработки. Орган прокуратуры в течение недели информирует работника приемной Президента Российской Федерации о заявителях, рекомендуемых для участия в личном приеме, проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом. Количество рекомендуемых органом прокуратуры заявителей должно быть не менее шести.

18. Орган прокуратуры по результатам проведенной предварительной прокурорской проверки по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей, принимает следующие решения:

в случае отсутствия оснований для принятия мер прокурорского реагирования направляется в приемную Президента Российской Федерации мотивированный отказ для подготовки работником приемной Президента Российской Федерации ответа заявителю;

в случае наличия оснований для принятия мер прокурорского реагирования осуществляется подготовка проектов актов прокурорского реагирования.

В случае необходимости проводится проверка фактов и доводов, изложенных в письменном обращении заявителя, по месту его пребывания или жительства.

Информация о принятом решении за неделю до даты проведения личного приема по поручению Президента Российской Федерации направляется в приемную Президента Российской Федерации.

19. Работники приемной Президента Российской Федерации записывают на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, только шесть заявителей,

рекомендованных органом прокуратуры на основании результатов проведенной предварительной прокурорской проверки по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей.

20. Работники приемной Президента Российской Федерации при записи заявителя на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, готовят и передают сотрудникам органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами:

полные сведения о заявителе;

о наличии ранее направленных обращений по поставленному заявителем вопросу и результатах их рассмотрения;

информацию о результатах рассмотрения вопросов соответствующими органами, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

архивные, справочные и иные материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения вопроса, поставленного заявителем.

21. Работники приемной Президента Российской Федерации формируют списки заявителей, записанных на личный прием, на основании рекомендаций, представленных органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицами, с учетом очередности, места пребывания или жительства заявителей.

22. Работники приемной Президента Российской Федерации осуществляют обеспечение присутствия в приемной Президента Российской Федерации заявителя в установленные дату и время проведения по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей.

23. Для уполномоченных лиц, проводящих по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей, работниками приемной Президента Российской Федерации с участием сотрудников органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, формируются папки на каждого заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения заявителя с приложениями;

б) справку о результатах проработки вопроса органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицами, к полномочиям которых относится принятие мер прокурорского реагирования по существу содержащихся в письменных обращениях вопросов;

в) персональные данные заявителя;

г) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

д) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией, содержащейся в подпунктах «а» – «е» настоящего пункта по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) проект решения по результатам личного приема заявителя по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

24. Работники приемной Президента Российской Федерации совместно с сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, направляют папки на каждого из заявителей, записанных на личный прием, не позднее, чем за три календарных дня до даты личного приема уполномоченным лицам, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей.

25. Решения, принятые по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личных приемов заявителей, оформляются работниками приемной Президента Российской Федерации на бланке установленной формы соответствующей приемной Президента Российской Федерации. Решения оформляются в форме письма должностным лицам органов прокуратуры, в полномочия которых входит осуществление прокурорской проверки и принятие мер прокурорского реагирования по существу содержащихся в обращении вопросов.

Работники приемной Президента Российской Федерации регистрируют в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» письма, подписанные уполномоченными лицами по результатам проведенных ими по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей. Регистрационный номер письма состоит из индекса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (А26), шифра тематики общероссийского типового классификатора обращений граждан, раскрывающего основное содержание обращения, порядкового номера обращения и индекса субъекта Российской Федерации по местонахождению приемной Президента Российской Федерации (например: № А26-08-1505/78).

26. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, осуществляют работники приемной Президента Российской Федерации.

27. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля решения, принятого по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, является письменный доклад должностного лица органа прокуратуры, которому адресовано решение уполномоченного лица, на имя полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Работники приемной Президента Российской Федерации согласовывают доклад должностного лица органа прокуратуры с уполномоченным лицом, принявшим решение по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя.

На основании согласованного с уполномоченным лицом доклада должностного лица органа прокуратуры работники приемной Президента Российской Федерации подготавливают:

- информацию для полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе о мерах прокурорского реагирования, принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема;

- проект письма полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе на имя должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в отношении которого принимаются меры прокурорского реагирования, об устранении выявленных нарушений законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, снимается с контроля полномочным представителем Президента Российской Федерации в федеральном округе на основании информации работников приемной Президента Российской Федерации о мерах, принятых по результатам устранения выявленных нарушений законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

28. Аппараты полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций информацию об обращениях заявителей, рассмотренных в ходе проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, и принятых по ним мерах. Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций для доклада Президенту Российской Федерации включает информацию об обращениях заявителей, рассмотренных в ходе проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, и принятых по ним мерах в ежеквартальные информационно-статистические обзоры.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъекта Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

– По поручению Президента Российской Федерации провожу личный прием граждан.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

Приступаем к приему.

– Пригласите заявителя – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**.

Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество**.

В личном приеме принимает участие <должность представителя органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия** о *(проведении прокурорской проверки и)* принятии мер прокурорского реагирования.

О результатах необходимо доложить полномочному представителю Президента Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до **ДД** **месяца** **ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

– По поручению Президента Российской Федерации провожу прием граждан в режиме видео-конференц-связи.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

– Прошу соединить с заявителем – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**. Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О. Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество гражданина**.

В нашей видеоконференции принимает участие <должность представителя органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О. Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия** о *(проведении прокурорской проверки и)* принятии мер прокурорского реагирования.

О результатах необходимо доложить полномочному представителю Президента Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до **ДД** **месяца** **ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

(На этом личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи закончен. Всем спасибо!)

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в федеральном округе, начальником управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в федеральном округе и прокурором субъекта Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъекта Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники личного приема
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов) прокуратуры>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа прокуратуры> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о (проведении прокурорской проверки и) принятии мер прокурорского реагирования.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (От автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – приемная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество Фамилия П1 – приемная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество Фамилия П2 – приемная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники видеоконференции
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов) прокуратуры>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа прокуратуры> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о (проведении прокурорской проверки и) принятии мер прокурорского реагирования.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (От автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – на видеосвязи.</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП1 – приемная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП2 – приемная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, размещенных в городе Москве, личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

1. Методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, размещенных в городе Москве (далее – уполномоченные лица), личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве (далее – Приемная Президента Российской Федерации) разработан с целью обеспечения организации и проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченными лицами совместно с работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Департамент) и работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, возглавляемых уполномоченными лицами (далее – работники территориальных органов).

2. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Положением об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденным распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

3. Основной задачей проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи (далее – личный прием), является обеспечение контроля за рассмотрением письменных обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях обеспечения исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

4. Уполномоченное лицо проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей в Приемной Президента Российской Федерации два раза в год в соответствии с графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в Приемной Президента Российской Федерации (далее

– график личного приема), утвержденным на полугодие Руководителем Администрации Президента Российской Федерации. График личного приема представляет на утверждение Руководителю Администрации Президента Российской Федерации начальник Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) по согласованию с уполномоченными лицами.

5. Подготовку и проведение по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей в Приемной Президента Российской Федерации обеспечивают работники Департамента совместно с работниками соответствующих территориальных органов.

6. Уполномоченные лица проводят по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей по письменным обращениям, содержащим вопросы, решение которых входит в компетенцию уполномоченного лица или территориального органа федерального органа исполнительной власти, возглавляемого уполномоченным лицом (далее – территориальный орган).

7. В проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личном приеме заявителей могут принимать участие руководители подразделений и должностные лица соответствующих территориальных органов.

8. Уполномоченные лица в проводимом по поручению Президента Российской Федерации личном приеме осуществляют прием заявителей на основании предварительной записи по результатам рассмотрения письменных обращений заявителей соответствующими территориальными органами.

9. Запись заявителей на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, в Приемной Президента Российской Федерации осуществляется работниками Департамента с участием работников соответствующих территориальных органов, за неделю до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченным лицом, установленной графиком личного приема.

10. Личный прием заявителей по вопросам, решение которых входит в компетенцию уполномоченного лица или территориального органа, проводится не по поручению Президента Российской Федерации совместно работниками Департамента и уполномоченным лицом, либо работниками соответствующего территориального органа (далее – совместный личный прием), не позднее, чем за две недели до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченным лицом, установленной графиком личного приема, в соответствии с режимом работы Приемной Президента Российской Федерации.

11. Информация о проведении совместного личного приема не позднее, чем за неделю до даты проведения совместного личного приема размещается:

на странице «Прийти на прием» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет;

на информационных стендах Приемной Президента Российской Федерации;

на официальном сайте соответствующего территориального органа в сети Интернет.

12. Информация о проведении совместного личного приема должна содержать следующие рекомендации гражданам:

необходимость предоставления на совместный личный прием имеющихся документов и материалов по рассмотрению соответствующим территориальным органом вопроса, планируемого для рассмотрения в ходе совместного личного приема;

обращаться на совместный личный прием по вопросам, решение которых входит в компетенцию уполномоченного лица или территориального органа.

13. Запись заявителей на совместный личный прием осуществляется работниками Департамента в день проведения совместного личного приема в установленном в Управлении порядке.

14. В ходе проведения совместного личного приема заявителей:

работник Департамента и уполномоченное лицо, либо работник соответствующего территориального органа одновременно находятся в кабинете, определенном начальником Департамента для проведения совместного личного приема;

работник Департамента обеспечивает:

- соблюдение установленного в Управлении порядка проведения личного приема;

- прием в установленном в Управлении порядке в ходе личного приема письменных обращений;

- оформление в установленном в Управлении порядке электронных карточек личного приема в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан»;

- предоставление в установленном в Управлении порядке ответов по существу поставленных в устном обращении вопросов;

- предоставление в установленном в Управлении порядке письменных разъяснений заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если в устных обращениях содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации;

- регистрацию и рассмотрение в установленном в Управлении порядке письменных обращений, принятых в ходе личного приема;

- контроль исполнения принятых решений по обращениям заявителей.

уполномоченное лицо, либо работник соответствующего территориального органа обеспечивает содержательную сторону личного приема:

- выясняет интересующие заявителей вопросы;
- устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений соответствующих территориальных органов, к компетенции которых относится разрешение данных вопросов;
- оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на возможность разрешения вопроса по существу;
- дает работнику Департамента необходимые разъяснения и рекомендации по результатам проведенного личного приема заявителей.

15. По результатам рассмотрения устных обращений в ходе совместного личного приема могут быть приняты следующие решения:

- ответить заявителям по существу поставленных вопросов;
- разъяснить заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если решение вопросов не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации;

рекомендовать заявителям сдать в ходе личного приема письменные обращения на имя Президента Российской Федерации.

16. По результатам рассмотрения принятых в ходе проведения личного приема письменных обращений заявителей могут быть приняты следующие решения:

- направить на рассмотрение в соответствующий территориальный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменных обращениях вопросов;
- принять к рассмотрению Управлением письменные обращения:
 - с подготовкой ответа по существу поставленных в письменных обращениях вопросов;
 - с направлением в соответствующий территориальный орган, в компетенцию которого входит решение вопросов, для подготовки предложений по их разрешению по существу.

17. По результатам проведенного совместного личного приема письменные обращения заявителей, принятые к рассмотрению Управлением с направлением в соответствующий территориальный орган, передаются работнику соответствующего территориального органа вместе с распечатанными на бумажном носителе электронными карточками личного приема. Территориальный орган в течение недели информирует Управление о заявителях, рекомендуемых для участия в личном приеме, проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом. Количество рекомендуемых соответствующим территориальным органом заявителей должно быть не менее шести.

18. Территориальный орган по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей, принимает следующие решения:

в случае отсутствия возможностей по положительному разрешению по существу поставленных вопросов направляется в Управление мотивированный отказ для подготовки работником Департамента ответа заявителю;

в случае наличия возможностей по положительному разрешению по существу поставленных вопросов осуществляется подготовка проектов соответствующих решений.

В случае необходимости проводится проверка фактов и доводов, изложенных в письменном обращении заявителя, по месту его пребывания или жительства.

Информация о принятом решении за неделю до даты проведения личного приема по поручению Президента Российской Федерации направляется в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

19. Работники Департамента записывают на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, только шесть заявителей, рекомендованных соответствующим территориальным органом на основании результатов проведенного предварительного рассмотрения по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей.

20. Работники Департамента при записи заявителя на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, готовят и передают соответствующим работникам территориальных органов:

полные сведения о заявителе;

о наличии ранее направленных в соответствующие территориальные органы обращений по поставленному заявителем вопросу и результатах их рассмотрения;

информацию о результатах рассмотрения вопросов соответствующими территориальными органами, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

архивные, справочные и иные материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения вопроса, поставленного заявителем.

21. Работники Департамента формируют списки заявителей, записанных на личный прием, на основании рекомендаций, представленных работниками соответствующих территориальных органов с учетом очередности, места пребывания или жительства заявителей.

22. Работники Департамента осуществляют обеспечение присутствия в Приемной Президента Российской Федерации заявителя в установленные дату и время проведения по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей.

23. Для уполномоченных лиц, проводящих по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей, работниками Департамента с участием работников соответствующих территориальных органов формируются папки на каждого заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения заявителя с приложениями;

б) справку о результатах проработки вопроса соответствующим территориальным органом, к полномочиям которого относится решение содержащихся в письменных обращениях вопросов;

в) персональные данные заявителя;

г) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

д) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией, содержащейся в подпунктах «а» – «е» настоящего пункта по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) проект решения по результатам личного приема заявителя по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

24. Работники Департамента совместно с работниками соответствующих территориальных органов направляют папки на каждого из заявителей, записанных на личный прием, не позднее, чем за три календарных дня до даты личного приема уполномоченным лицам, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей.

25. Решения, принятые по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личных приемов заявителей, оформляются работниками Департамента на бланке Приемной Президента Российской Федерации установленной формы. Решения оформляются в форме письма должностным лицам соответствующих территориальных органов, в полномочия которых входит решение по существу содержащихся в обращении вопросов.

Работники Департамента регистрируют в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» письма, подписанные уполномоченными лицами по результатам проведенных ими по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей. Регистрационный номер состоит из индекса Управления, шифра тематики в соответствии с типовым классификатором обращений, раскрывающим основное содержание обращения, и порядкового номера обращения, например: № А26-08-1505.

26. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, осуществляется Управлением.

27. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля решения, принятого по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, является письменный доклад должностного лица соответствующего территориального органа, которому адресовано решение уполномоченного лица, на имя начальника Управления для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления согласовывают доклад должностного лица соответствующего территориального органа с уполномоченным лицом, принявшим решение по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя.

На основании согласованного с уполномоченным лицом доклада должностного лица соответствующего территориального органа работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления, подготавливают информацию для начальника Управления о мерах принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема.

Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, снимается с контроля начальником Управления на основании информации работников департамента аналитического и правового обеспечения Управления о реализации мер, принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема.

28. Работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления для доклада Президенту Российской Федерации включают информацию об обращениях заявителей, рассмотренных в ходе проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, и принятых по ним мерах в ежеквартальные информационно-статистические обзоры.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям по организации и
проведению по поручению Президента Российской
Федерации руководителями территориальных органов
федеральных органов исполнительной власти,
размещенных в городе Москве личного приема
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, организаций и общественных
объединений в Приемной Президента Российской
Федерации по приему граждан в Москве

– По поручению Президента Российской Федерации провожу личный прием граждан.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

Приступаем к приему.

– Пригласите заявителя – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**.

Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению **Владимира Владимировича Путина** провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество**.

В личном приеме принимает участие <должность представителя территориального органа федерального органа исполнительной власти, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу территориального органа федерального органа исполнительной власти, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия** о принятии мер по *(об оказании содействия в)* <текст поручения>.

О результатах необходимо доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до **ДД месяца ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

– По поручению Президента Российской Федерации провожу прием граждан в режиме видео-конференц-связи.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

– Прошу соединить с заявителем – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**. Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению **Владимира Владимировича Путина** провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество гражданина**.

В нашей видеоконференции принимает участие <должность представителя территориального органа федерального органа исполнительной власти, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу территориального органа федерального органа исполнительной власти, возглавляемого уполномоченным лицом, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием> **Имя Отчество Фамилия** о принятии мер по *(об оказании содействия в)* <текст поручения>.

О результатах необходимо доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до **ДД месяца ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

На этом личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи закончен. Всем спасибо!

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, размещенных в городе Москве личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники личного приема
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование территориального органа(ов)>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица территориального органа**> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о принятии мер по (об оказании содействия в) <текст поручения>.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (от автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан.</p> <p>Должность <представителя территориального органа**> Имя Отчество Фамилия – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан.</p> <p>Должность <представителя территориального органа**> Имя Отчество Фамилия – на рабочем месте.</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста;

** территориальный орган федерального органа исполнительной власти, возглавляемый уполномоченным лицом, проводящим личный прием

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники видеоконференции
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом–квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование территориального органа(ов)>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица территориального органа**> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о принятии мер по (об оказании содействия в) <текст поручения>.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (от автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – на видеосвязи.</p> <p>Должность <представителя территориального органа**> Имя Отчество Фамилия – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан.</p> <p>Должность <представителя территориального органа**> Имя Отчество Фамилия – на рабочем месте.</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста;

** территориальный орган федерального органа исполнительной власти, возглавляемый уполномоченным лицом, проводящим личный прием

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям по организации и
проведению по поручению Президента Российской
Федерации руководителями территориальных
органов федеральных органов исполнительной
власти, размещенных в городе Москве личного
приема российских и иностранных граждан, лиц
без гражданства, организаций и общественных
объединений в Приемной Президента Российской
Федерации по приему граждан в Москве

ДД месяц 2012

<Должность>
<наименование территориального
органа федерального органа
исполнительной власти,
возглавляемого уполномоченным
лицом, проводящим личный прием по
поручению Президента Российской
Федерации>
<И.О.ФАМИЛИЯ>

Уважаемый <Имя Отчество>!

В адрес Президента Российской Федерации В.В.Путина обратился(ась)* <Фамилия Имя Отчество> (<адрес заявителя>) с просьбой о (по вопросу) <вопрос>.

По поручению Президента Российской Федерации на личном приеме (в режиме видео-конференц-связи) мною был(а) принят(а) <И.О.Фамилия заявителя>.

Прошу Вас принять меры по (оказать содействие в) <решение вопроса>.

О выполнении доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до <ДД месяца ГГГГ> года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Должность
уполномоченного лица,
проводившего прием по поручению
Президента Российской Федерации

И.Фамилия

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальником Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

1. Методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальником Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы (далее – уполномоченные лица) личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве (далее – Приемная Президента Российской Федерации) разработан с целью обеспечения организации и проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема уполномоченными лицами совместно с работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Департамент) и сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами.

2. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Положением об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденным распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями, внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355).

3. Основной задачей проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи (далее – личный прием), является обеспечение контроля за рассмотрением письменных обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях принятия оперативных мер по содействию в реализации прав, свобод и законных интересов заявителей, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных

интересов заявителей, а также по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

4. Уполномоченное лицо проводит по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей в Приемной Президента Российской Федерации два раза в год в соответствии с графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в Приемной Президента Российской Федерации (далее – график личного приема), утвержденным на полугодие Руководителем Администрации Президента Российской Федерации. График личного приема представляет на утверждение Руководителю Администрации Президента Российской Федерации начальник Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) по согласованию с уполномоченными лицами.

5. Подготовку и проведение по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей в Приемной Президента Российской Федерации обеспечивают работники Департамента совместно с сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами.

6. Уполномоченные лица проводят по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей по письменным обращениям, содержащим сведения о нарушении законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

7. В проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личном приеме заявителей могут принимать участие руководители подразделений и должностные лица органов прокуратуры.

8. Уполномоченные лица в проводимом по поручению Президента Российской Федерации личном приеме осуществляют прием заявителей на основании предварительной записи по результатам рассмотрения письменных обращений заявителей органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицами.

9. Запись заявителей на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, в Приемной Президента Российской Федерации осуществляется работниками Департамента с участием сотрудников органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, за неделю до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, установленной графиком личного приема.

10. Личный прием заявителей по вопросам нарушения законов, прав, свобод и законных интересов заявителей проводится совместно работниками Департамента и сотрудниками органа прокуратуры, возглавляемого уполномоченным лицом (далее – совместный личный прием), не позднее, чем за две недели до даты проведения по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом,

установленной графиком личного приема, в соответствии с режимом работы Приемной Президента Российской Федерации.

11. Информация о проведении совместного личного приема не позднее, чем за неделю до даты проведения совместного личного приема размещается:

на странице «Прийти на прием» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети Интернет;

на информационных стендах Приемной Президента Российской Федерации;

на официальном сайте соответствующего органа прокуратуры в сети Интернет.

12. Информация о проведении совместного личного приема должна содержать следующие рекомендации гражданам:

необходимость предоставления на совместный личный прием имеющихся документов и материалов по рассмотрению государственными, в том числе судебными и правоохранительными, и органами местного самоуправления вопроса, планируемого для рассмотрения в ходе совместного личного приема;

обращаться на совместный личный прием по вопросам нарушения законов, прав, свобод и законных интересов заявителей федеральными органами исполнительной власти, законодательными (представительными) и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, органами военного управления, органами контроля или их должностными лицами, субъектами осуществления общественного контроля за обеспечением прав человека в местах принудительного содержания и содействия лицам, находящимся в местах принудительного содержания, а также органами управления и руководителями коммерческих и некоммерческих организаций в соответствии с полномочиями органов прокуратуры, предусмотренными Федеральным законом от 17 января 1992 года № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».

13. Запись заявителей на совместный личный прием осуществляется работниками Департамента в день проведения совместного личного приема в установленном в Управлении порядке.

Запись на совместный личный прием проводится отдельно по вопросам уголовно-правовым, гражданско-правовым и общего надзора.

14. В ходе проведения совместного личного приема заявителей:

работник Департамента и сотрудник органа прокуратуры одновременно находятся в кабинете, определенном начальником Департамента для проведения совместного личного приема;

работник Департамента обеспечивает:

- соблюдение установленного в Управлении порядка проведения личного приема;

- прием в установленном в Управлении порядке в ходе личного приема письменных обращений;

- оформление в установленном в Управлении порядке электронных карточек личного приема в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан»;

- предоставление в установленном в Управлении порядке ответов по существу поставленных в устном обращении вопросов;

- предоставление в установленном в Управлении порядке письменных разъяснений заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если в устных обращениях содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации;

- регистрацию и рассмотрение в установленном в Управлении порядке письменных обращений, принятых в ходе личного приема;

- контроль исполнения принятых решений по обращениям заявителей.

сотрудник органа прокуратуры обеспечивает содержательную сторону личного приема:

- выясняет интересующие заявителей вопросы;

- устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений органов, к компетенции которых относится разрешение данных вопросов;

- оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на наличие нарушений законов, прав, свобод или законных интересов заявителей;

- дает работнику Департамента необходимые разъяснения и рекомендации по результатам проведенного личного приема заявителей.

15. По результатам рассмотрения устных обращений в ходе совместного личного приема могут быть приняты следующие решения:

ответить заявителям по существу поставленных вопросов;

разъяснить заявителям, куда и в каком порядке им следует обращаться, если решение вопросов не входит в компетенцию Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации;

рекомендовать заявителям сдать в ходе личного приема письменные обращения на имя Президента Российской Федерации.

16. По результатам рассмотрения принятых в ходе проведения личного приема письменных обращений заявителей могут быть приняты следующие решения:

направить на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменных обращениях вопросов;

принять к рассмотрению Управлением письменные обращения:

- с подготовкой ответа по существу поставленных в письменных обращениях вопросов;

- с направлением в орган прокуратуры для проверки и принятия мер прокурорского реагирования, направленных на восстановление или защиту нарушенных законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

17. По результатам проведенного совместного личного приема письменные обращения заявителей, принятые к рассмотрению Управлением с направлением в орган прокуратуры, передаются сотруднику органа прокуратуры вместе с распечатанными на бумажном носителе электронными карточками личного приема и письменных обращений для дальнейшей проработки. Орган прокуратуры в течение недели информирует Управление о заявителях, рекомендуемых для участия в личном приеме, проводимом по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом. Количество рекомендуемых органом прокуратуры заявителей должно быть не менее шести.

18. Орган прокуратуры по результатам проведенной предварительной прокурорской проверки по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей, принимает следующие решения:

в случае отсутствия оснований для принятия мер прокурорского реагирования направляется в Управление мотивированный отказ для подготовки работником Департамента ответа заявителю;

в случае наличия оснований для принятия мер прокурорского реагирования осуществляется подготовка проектов актов прокурорского реагирования.

В случае необходимости проводится проверка фактов и доводов, изложенных в письменном обращении заявителя, по месту его пребывания или жительства.

Информация о принятом решении за неделю до даты проведения личного приема по поручению Президента Российской Федерации направляется в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

19. Работники Департамента записывают на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченным лицом, только шесть заявителей, рекомендованных органом прокуратуры на основании результатов проведенной предварительной прокурорской проверки по существу вопросов, поставленных в письменных обращениях заявителей.

20. Работники Департамента при записи заявителя на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами, готовят и передают сотрудникам органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами:

полные сведения о заявителе;

о наличии ранее направленных обращений по поставленному заявителем вопросу и результатах их рассмотрения;

информацию о результатах рассмотрения вопросов соответствующими органами, в компетенцию которого входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;

архивные, справочные и иные материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения вопроса, поставленного заявителем.

21. Работники Департамента формируют списки заявителей, записанных на личный прием, на основании рекомендаций, представленных органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицами, с учетом очередности, места пребывания или жительства заявителей.

22. Работники Департамента осуществляют обеспечение присутствия в Приемной Президента Российской Федерации заявителя в установленные дату и время проведения по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личного приема заявителей.

23. Для уполномоченных лиц, проводящих по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей, работниками Департамента с участием сотрудников органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, формируются папки на каждого заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения заявителя с приложениями;

б) справку о результатах проработки вопроса органами прокуратуры, возглавляемыми уполномоченными лицам, к полномочиям которых относится принятие мер прокурорского реагирования по существу содержащихся в письменных обращениях вопросов;

в) персональные данные заявителя;

г) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

д) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией, содержащейся в подпунктах «а» – «е» настоящего пункта по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) проект решения по результатам личного приема заявителя по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

24. Работники Департамента совместно с сотрудниками органов прокуратуры, возглавляемых уполномоченными лицами, папки на каждого из заявителей, записанных на личный прием, не позднее, чем за три календарных дня до даты личного приема направляют уполномоченным лицам, проводящим по поручению Президента Российской Федерации личный прием заявителей.

25. Решения, принятые по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами личных приемов заявителей, оформляются работниками Департамента на бланке Приемной Президента Российской Федерации установленной формы. Решения оформляются в форме письма должностным лицам органов прокуратуры, в полномочия которых входит осуществление прокурорской проверки и принятие мер прокурорского реагирования по существу содержащихся в обращении вопросов.

Работники Департамента регистрируют в автоматизированном информационно-поисковом комплексе АС «Обращения граждан» письма, подписанные уполномоченными лицами по результатам проведенных ими по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей. Регистрационный номер состоит из индекса Управления, шифра тематики в соответствии с типовым классификатором обращений, раскрывающим основное содержание обращения, и порядкового номера обращения, например: № А26-08-1505.

26. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, осуществляется Управлением.

27. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля решения, принятого по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, является письменный доклад должностного лица органа прокуратуры, которому адресовано решение уполномоченного лица, на имя начальника Управления для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления согласовывают доклад должностного лица органа прокуратуры с уполномоченным лицом, принявшим решение по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя.

На основании согласованного с уполномоченным лицом доклада должностного лица органа прокуратуры работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления, подготавливают:

- информацию для начальника Управления о мерах прокурорского реагирования принятых по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя в ходе личного приема;

- проект письма начальника Управления на имя должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в отношении которого принимаются меры прокурорского реагирования, об устранении выявленных нарушений законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

Решение, принятое по результатам проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя уполномоченным лицом, снимается с контроля начальником Управления на основании информации работников департамента аналитического и правового обеспечения Управления о мерах, принятых по результатам устранения выявленных нарушений законов, прав, свобод и законных интересов заявителей.

28. Работники департамента аналитического и правового обеспечения Управления для доклада Президенту Российской Федерации включают информацию об обращениях заявителей, рассмотренных в ходе проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, и принятых по ним мерах в ежеквартальные информационно-статистические обзоры.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальником Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

– По поручению Президента Российской Федерации провожу личный прием граждан.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

Приступаем к приему.

– Пригласите заявителя – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**.

Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество**.

В личном приеме принимает участие <должность представителя органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия** о *(проведении прокурорской проверки и)* принятии мер прокурорского реагирования.

О результатах необходимо доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до **ДД** **месяца ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

– По поручению Президента Российской Федерации провожу прием граждан в режиме видео-конференц-связи.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя **Владимира Владимировича Путина**.

– Прошу соединить с заявителем – **Имя Отчество Фамилия**.

– Добрый день, **Имя Отчество**. Меня зовут **Имя Отчество Фамилия**. Я – <должность уполномоченного лица, проводящего по поручению Президента Российской Федерации личный прием> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу прием. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество гражданина**.

В нашей видеоконференции принимает участие <должность представителя органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия**. Прошу Вас высказаться по поставленному вопросу.

(Говорит И.О.Фамилия представителя органа).

– Спасибо, **Имя Отчество**. Я направлю письмо <должностному лицу органа прокуратуры> **Имя Отчество Фамилия** о *(проведении прокурорской проверки и)* принятии мер прокурорского реагирования.

О результатах необходимо доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до **ДД** **месяца ГГГГ** года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

– До свидания, всего Вам доброго.

(На этом личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи закончен. Всем спасибо!)

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальником Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники личного приема
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом-квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов) прокуратуры>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа прокуратуры> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о (проведении прокурорской проверки и) принятии мер прокурорского реагирования.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (От автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан.</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество Фамилия П1 – приемная Президента Российской Федерации по приему граждан (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество Фамилия П2 – приемная Президента Российской Федерации по приему граждан (на видеосвязи на рабочем месте).</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста

Обращение <Фамилия Имя Отчество ЗАЯВИТЕЛЯ> из <субъекта Российской Федерации>

Автор обращения	Содержание	Вариант решения	Участники видеоконференции
<p>Фамилия Имя Отчество</p> <p>Дата рождения: ДД месяца ГГГГ года (ЛЛ лет).</p> <p>Социальный статус. Должность и место работы.</p> <p><Субъект Федерации>, <район>, <город/село>, <улица, дом-квартира>. <Наименование> ФО.</p>	<p>Обращается по вопросу (или с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов) прокуратуры>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p><u>Направить письмо</u> <u>Должность</u> <должностного лица органа прокуратуры> <u>Имя Отчество Фамилия</u> о (проведении прокурорской проверки и) принятии мер прокурорского реагирования.</p> <p>О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p>Автор обращения (От автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – на видеосвязи.</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП1 – приемная Президента Российской Федерации по приему граждан (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП2 – приемная Президента Российской Федерации по приему граждан (на видеосвязи на рабочем месте).</p>

* выбор одного из вариантов фрагментов текста

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 3

к Методическим рекомендациям по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации заместителем Генерального прокурора Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальником Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Центральном федеральном округе и прокурором города Москвы личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве

ДД месяц 2012 <Должность>
<наименование органа прокуратуры>
<И.О.ФАМИЛИЯ>

Уважаемый <Имя Отчество>!

В адрес Президента Российской Федерации В.В.Путина обратился(ась)* <Фамилия Имя Отчество> (<адрес заявителя>) с просьбой о (по вопросу)* <вопрос>.

По поручению Президента Российской Федерации на личном приеме (в режиме видео-конференц-связи)* мною был(а)* принят(а)* <И.О.Фамилия заявителя>.

Прошу Вас (провести прокурорскую проверку и)** принять меры прокурорского реагирования.

О выполнении доложить в Администрацию Президента Российской Федерации до <ДД месяца ГГГГ> года для подготовки доклада Президенту Российской Федерации.

Должность
уполномоченного лица,
проводившего прием по поручению
Президента Российской Федерации

И.Фамилия

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», подключенных к закрытой видео-конференц-связи связи трех уровневой системы приемных Президента Российской Федерации

1. Методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявители) в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве в режиме видео-конференц-связи с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», подключенных к закрытой видео-конференц-связи связи трех уровневой системы приемных Президента Российской Федерации, (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях отработки порядка организации и проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в режиме видео-конференц-связи с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации» (далее – Электронная приемная), подключенных к закрытой видео связи трех уровневой системы приемных Президента Российской Федерации, и действуют до внесения изменений в Положение об организации и проведении по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, утвержденного распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1876 (с изменениями внесенными распоряжениями Администрации Президента Российской Федерации от 30 апреля 2010 года № 616, от 18 сентября 2010 года № 1355) (далее – Положение).

2. Методические рекомендации разработаны с целью определения единого порядка организации и проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителей в режиме видео-конференц-связи с использованием Электронной приемной.

3. Электронная приемная используется в целях удобства участия заявителей в проводимом по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации личном приеме, проживающих в местах:

удаленных от приемных Президента Российской Федерации;
имеющих плохое транспортное сообщение с ближайшими приемными Президента Российской Федерации.

4. В проводимом по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан личном приеме заявителей в режиме видео-конференц-связи используются Электронные приемные:

отвечающие требованиям пункта 3 настоящих Методических рекомендаций и согласованные департаментом;

входящие в приложение № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

согласованные департаментом по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан с аппаратами полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах.

5. При подготовке личного приема заявителей в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) направляются уведомления:

в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе по месту нахождения или жительства заявителя, записанного на личный прием, для обеспечения контроля за присутствием заявителя в установленные дату и время в месте участия в личном приеме у Электронной приемной в соответствии с приложением № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

в орган местного самоуправления по месту нахождения или жительства заявителя и размещения Электронной приемной для обеспечения присутствия заявителя в установленные дату и время в месте участия в личном приеме у Электронной приемной в соответствии с приложением № 3 к настоящим Методическим рекомендациям;

в Службу специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации о дате, времени и месте проведения личного приема, о месте нахождения заявителя у Электронной приемной и участников личного приема заявителей – для технического обеспечения проведения личного приема в режиме видео-конференц-связи в соответствии с приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в режиме видео-конференц-связи с использованием терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», подключенных к закрытой видео-конференц-связи связи трех уровневой системы приемных Президента Российской Федерации

Города	Адрес	Дата открытия
Центральный федеральный округ (37 терминала в 12 субъектах Федерации)		
Белгородская область (2)		
1. МО «Город Валуйки и Валуйский район»	город Валуйки, Красная Площадь, дом 1	19.12.11
2. город Губкин	город Губкин, улица Мира, дом 16	22.12.11
3. город Старый Оскол	город Старый Оскол, улица Ленина, дом 46/17	24.06.11
Брянская область (1)		
4. город Клинцы с пригородами	город Клинцы, улица Октябрьская, дом 42	15.12.11
Владимирская область (1)		
5. город Ковров	город Ковров, улица Краснознаменная, дом 6	08.12.11
6. город Муром	город Муром, площадь 1100-летия города Мурома, дом 1	24.06.11

Ивановская область (1)			
7.	город Кинешма	город Кинешма, улица им. Фрунзе, дом 4	27.12.11
Калужская область (1)			
8.	город Обнинск	город Обнинск, площадь Преображения, дом 1	27.12.11
Курская область (1)			
9.	город Железногорск	город Железногорск, улица Ленина, дом 52	27.12.11
Липецкая область (1)			
10.	город Елец	город Елец, улица Октябрьская, дом 127	27.12.11
Московская область (23)			
11.	город Балашиха	город Балашиха, проспект Ленина, дом 11	16.01.12
12.	город Воскресенск	город Воскресенск, площадь Ленина, дом 3	16.01.12
13.	город Железнодорожный	город Железнодорожный, улица Пролетарская, дом 27	31.01.12
14.	город Жуковский	город Жуковский, улица Фрунзе, дом 23	31.01.12
15.	город Клин	город Клин, улица Карла Маркса, дом 68а	20.01.12
16.	город Коломна	город Коломна, площадь Советская, дом 1	10.06.11
17.	город Королев	город Королев, улица Октябрьская, дом 1	25.01.12
18.	город Люберцы	город Люберцы, Октябрьский проспект, дом 190	31.01.12
19.	город Мытищи	город Мытищи, Новомытищинский проспект, дом 36/7	27.01.12
20.	город Наро-Фоминск	город Наро-Фоминск, улица Калинина, дом 8а	16.01.12
21.	город Ногинск	город Ногинск, улица 3 Интернационала, дом 32	30.01.12
22.	город Одинцово	город Одинцово, улица Маршала Жукова, дом 28	26.01.12
23.	город Орехово-Зуево	город Орехово-Зуево, Октябрьская площадь, дом 2	26.01.12
24.	город Подольск	город Подольск, улица Кирова, дом 4	26.01.12

25.	город Пушкино	город Пушкино, Московский проспект, дом 12/2	17.01.12
26.	город Раменское	город Раменское, площадь Комсомольская, дом 2	19.01.12
27.	город Реутов	город Реутов, улица Ленина, дом 27	17.01.12
28.	город Сергиев Посад	город Сергиев Посад, проспект Красной Армии, дом 169	26.01.12
29.	город Серпухов	город Серпухов, улица Советская, дом 88	30.01.12
30.	город Химки	город Химки, улица Московская, дом 15	26.01.12
31.	город Чехов	город Чехов, площадь Советская, дом 3	30.01.12
32.	город Щелково	город Щелково, площадь Ленина, дом 2	25.01.12
33.	город Электросталь	город Электросталь, улица Мира, дом 5	18.01.12
Тамбовская область (1)			
34.	город Мичуринск	город Мичуринск, улица Советская, дом 291	26.12.11
Тульская область (1)			
35.	город Новомосковск	город Новомосковск, улица Комсомольская, дом 32/32	13.12.11
Ярославская область (1)			
36.	город Рыбинск	город Рыбинск, улица Рабочая, дом 1	08.12.11
город Москва (1)			
37.	город Зеленоград	город Москва, проспект Центральный, дом 1	27.01.12
Северо-Западный федеральный округ (9 терминалов в 6 субъектах Федерации)			
Архангельская область (1)			
38.	город Северодвинск	город Северодвинск, улица Плюснина, дом 7	18.01.12
Вологодская область (1)			
39.	город Череповец	город Череповец, улица Строителей, дом 2	04.07.11

Ленинградская область (3)			
40.	город Выборг	город Выборг, проспект Ленина, дом 2	20.01.12
41.	город Всеволожск	город Всеволожск, Колтушское шоссе, дом 138	20.01.12
42.	город Гатчина	город Гатчина, улица Карла Маркса, дом 44	19.01.12
Псковская область (1)			
43.	город Великие Луки	город Великие Луки, площадь Ленина, дом 1	20.01.12
Республика Коми (2)			
44.	город Воркута	город Воркута, площадь Мира, дом 1а	20.01.12
45.	город Ухта	город Ухта, улица Бушуева, дом 11	28.06.11
город Санкт-Петербург (1)			
46.	город Колпино	город Колпино, улица Красная, дом 1	20.01.12
Южный федеральный округ (18 терминалов в 4 субъектах Федерации)			
Краснодарский край (7)			
47.	город Армавир	город Армавир, улица К. Либкнехта, дом 52	07.07.11
48.	город Ейск	город Ейск, улица Пушкина, дом 67	30.12.11
49.	город Кропоткин	город Кропоткин, улица Красная, дом 54	29.12.11
50.	город Новороссийск	город Новороссийск, улица Советов, дом 18	05.07.11
51.	город Славянск-на-Кубани	город Славянск-на-Кубани, улица Красная, дом 22	29.12.11
52.	город Сочи	город Сочи, улица Советская, дом 26	11.12.12
53.	город Туапсе	город Туапсе, улица Свободы, дом 3	29.12.11
Астраханская область (1)			
54.	город Ахтубинск	город Ахтубинск, улица Волгоградская, дом 141	29.12.11
Волгоградская область (2)			

55. город Волжский	город Волжский, проспект Ленина, дом 19	27.12.11
56. город Камышин	город Камышин, улица Октябрьская, дом 60	06.07.11
Ростовская область (8)		
57. город Азов	город Азов, площадь Петровская, дом 4	18.12.11
58. город Батайск	город Батайск, площадь Ленина, дом 3	28.12.11
59. город Волгодонск	город Волгодонск, улица Советская, дом 2	27.06.11
60. город Каменск-Шахтинский	город Каменск-Шахтинский, улица Ленина, дом 74	28.12.11
61. город Новочеркасск	город Новочеркасск, просп. Платоновский, дом 59б	28.12.11
62. город Новошахтинск	город Новошахтинск, улица Шахтинская, дом 58	29.12.11
63. город Таганрог	город Таганрог, улица Петровская, дом 73	28.12.11
64. город Шахты	город Шахты, улица Советская, дом 187/189	30.12.11
Северо-Кавказский федеральный округ (15 терминалов в 4 субъектах Федерации)		
Республика Дагестан (7)		
65. город Дербент	город Дербент, площадь Свободы, дом 2	04.07.11
66. город Каспийск	город Каспийск, улица Орджоникидзе, дом 12	23.12.11
67. город Хасавюрт	город Хасавюрт, улица Ирчи Казака, дом 39	23.12.11
68. город Кизляр	город Кизляр, улица Советская, дом 17	23.12.11
69. село Ахты, Ахтынский район	с. Ахты, улица Гаджи Ахтынского, дом 5	27.12.11
70. село Ботлих, Ботлихский район	с. Ботлих	27.12.11
71. село Левашы, Левашинский район	с. Левашы, улица Ленина, дом 12	28.12.11
Республика Ингушетия (1)		
72. город Назрань	город Назрань, проспект Базоркина, дом 13/1	23.12.11

Республика Северная Осетия-Алания (1)		
73. город Моздок, Моздокский район	город Моздок, улица Кирова, дом 37	23.12.11
Ставропольский край (6)		
74. город Буденновск, Буденновский район	город Буденновск, улица Октябрьская, дом 46	23.12.11
75. город Георгиевск	город Георгиевск, площадь Победы, дом 1	23.12.11
76. город Кисловодск	город Кисловодск, проспект Победы, дом 25	05.07.11
77. город Изобильный, Изобильневский район	город Изобильный, улица Ленина, дом 15	23.12.11
78. город Минеральные Воды	город Минеральные Воды, проспект К. Маркса, дом 54	23.12.11
79. город Невинномыск	город Невинномыск, улица Гагарина, дом 59	20.12.11
Приволжский федеральный округ (49 терминала в 14 субъектах Федерации)		
Республика Башкортостан (8)		
80. город Белорецк	город Белорецк, улица Ленина, дом 71	14.01.12
81. город Ишимбай	город Ишимбай, проспект Ленина, дом 60	16.01.12
82. город Нефтекамск	город Нефтекамск, улица Комсомольская, дом 25	12.07.11
83. город Октябрьский	город Октябрьский, улица Чапаева, дом 23	09.07.11
84. город Салават	город Салават, улица Ленина, дом 2	07.07.11
85. город Стерлитамак	город Стерлитамак, улица Проспект Октября, дом 32	07.07.11
86. город Сибай	город Сибай, улица Ленина, дом 9/1	19.01.12
87. город Учалы	город Учалы, улица Карла Маркса, дом 20	13.01.12

Республика Марий Эл (1)		
88. город Волжск	город Волжск, улица Коммунистическая, дом 1	28.12.11
Республика Мордовия (1)		
89. город Ковылкино	город Ковылкино, улица Пролетарская, дом 70	29.12.11
Республика Татарстан (6)		
90. город Альметьевск	город Альметьевск, улица Ленина, дом 39	20.07.11
91. город Бугульма	город Бугульма, улица Гафиатулина, дом 7	29.12.11
92. город Елабуга	город Елабуга, проспект Нефтянников, дом 30	29.12.11
93. город Зеленодольск	город Зеленодольск, улица Ленина, дом 41а	28.12.11
94. город Набережные Челны	город Набережные Челны, улица Хасана Туфана, дом 23	22.07.11
95. город Нижнекамск	город Нижнекамск, улица Строителей, дом 12	20.07.11
Удмуртская Республика (4)		
96. город Воткинск	город Воткинск, улица Ленина, дом 7	29.12.11
97. город Глазов	город Глазов, улица Динамо, дом 6	28.12.11
98. город Сарапул	город Сарапул, Красная площадь, дом 8	29.12.11
99. город Можга	город Можга, улица Можгинская, дом 59	31.12.11
Чувашская Республика (1)		
100. город Новочебоксарск	город Новочебоксарск, улица Винокурова, дом 14	28.12.11
Кировская область (2)		
101. город Вятские Поляны	город Вятские Поляны, улица Гагарина, дом 28а	25.01.12
102. город Кирово-Чепецк	город Кирово-Чепецк, улица Первомайская, дом 6	28.12.11
Нижегородская область (6)		
103. город Арзамас	город Арзамас, улица Советская, дом 10	25.07.11

104. город Выкса	город Выкса, Красная площадь, дом 1	29.12.11
105. город Дзержинск	город Дзержинск, площадь Дзержинского, дом 1	27.12.11
106. город Саров	город Саров, площадь Ленина, дом 20а	28.12.11
107. город Семенов	город Семенов, улица 1 Мая, дом 1	27.12.11
108. город Шахунья	город Шахунья, площадь Советская, дом 1	29.12.11
Оренбургская область (4)		
109. город Бугуруслан	город Бугуруслан, улица Ленинградская, дом 47	29.12.11
110. город Бузулук	город Бузулук, улица Ленина, дом 10	12.07.11
111. город Новотроицк	город Новотроицк, улица Советская, дом 80	08.07.11
112. город Орск	город Орск, проспект Ленина, дом 29	08.07.11
Пензенская область (2)		
113. город Кузнецк	город Кузнецк, улица Ленина, дом 191	16.01.12
114. город Сердобск	город Сердобск, площадь Ленина, дом 90	19.01.12
Пермский край (5)		
115. город Березники	город Березники, улица Советская, дом 1	20.07.11
116. город Кудымкар	город Кудымкар, улица Лихачева, дом 54	12.01.12
117. город Лысьва	город Лысьва, улица Мира, дом 26	19.01.12
118. город Соликамск	город Соликамск, улица 20 лет Победы, дом 106	17.01.12
119. город Чайковский	город Чайковский, улица Ленина, дом 27	17.01.12
Самарская область (4)		
120. город Новокуйбышевск	город Новокуйбышевск, улица Миронова, дом 2	17.01.12
121. город Сызрань	город Сызрань, улица Советская, дом 96	20.07.11
122. город Тольятти	город Тольятти, бульвар Ленина, дом 15	19.07.11
123. город Чапаевск	город Чапаевск, улица Комсомольская, дом 17	17.01.12

Саратовская область (4)		
124. город Балашов	город Балашов, улица Советская, дом 178	18.01.12
125. город Балаково	город Балаково, улица Энергетиков, дом 2а	20.07.11
126. город Вольск	город Вольск, улица Октябрьская, дом 114	17.01.12
127. город Энгельс	город Энгельс, площадь Свободы, дом 1а	17.01.12
Ульяновская область (1)		
128. город Димитровград	город Димитровград, улица Хмельницкого, дом 93	11.01.12
Уральский федеральный округ (20 терминалов в 6 субъектах Федерации)		
Курганская область (1)		
129. город Шадринск	город Шадринск, улица Свердлова, дом 59	19.12.11
Свердловская область (7)		
130. город Асбест	город Асбест, улица Уральская, дом 73	20.12.11
131. город Каменск-Уральский	город Каменск-Уральский, улица Ленина, дом 32	11.07.11
132. город Нижний Тагил	город Нижний Тагил, улица Пархоменко, дом 1а	13.07.11
133. город Новоуральск	город Новоуральск, улица Мичурина, дом 33	20.12.11
134. город Ирбит	город Ирбит, улица Революции, дом 16	20.12.11
135. город Первоуральск	город Первоуральск, улица Ватутина, дом 41	20.12.11
136. город Серов	город Серов, улица Ленина, дом 140	19.12.11
Тюменская область (1)		
137. город Тобольск	город Тобольск, улица С. Ремезова, дом 24	13.07.11
Ханты-Мансийский автономный округ (3)		
138. город Нижневартовск	город Нижневартовск, улица Таежная, дом 24	27.06.11
139. город Нефтеюганск	город Нефтеюганск, 2 микрорайон, дом 11	14.07.11

140. город Сургут	город Сургут, улица Энгельса, дом 8	12.07.11
Челябинская область (6)		
141. город Златоуст	город Златоуст, улица Таганайская, дом 1	13.07.11
142. город Копейск	город Копейск, улица Ленина, дом 52	19.12.11
143. город Магнитогорск	город Магнитогорск, проспект Ленина, дом 72	14.07.11
144. город Миасс	город Миасс, проспект Автозаводцев, дом 55	19.12.11
145. город Озерск	город Озерск, проспект Ленина, дом 30а	19.12.11
146. город Троицк	город Троицк, улица Климова, дом 7	19.12.11
Ямало-Ненецкий автономный округ (2)		
147. город Новый Уренгой	город Новый Уренгой, микрорайон Мирный, дом 1, корпус 1	15.07.11
148. город Ноябрьск	город Ноябрьск, улица Ленина, дом 47	20.07.11
Сибирский федеральный округ (29 терминалов в 7 субъектах Федерации)		
Республика Хакасия (2)		
149. город Черногорск	город Черногорск, улица Советская, дом 66	23.12.11
150. город Саяногорск	город Саяногорск, улица Ленина, дом 1	28.12.11
Алтайский край (2)		
151. город Бийск	город Бийск, улица Ленина, дом 250	22.07.11
152. город Рубцовск	город Рубцовск, проспект Ленина, дом 130	23.07.11
Забайкальский край (1)		
153. город Краснокаменск	город Краснокаменск, здание общественных организаций	20.01.12
Красноярский край (5)		

154. город Ачинск	город Ачинск, улица Свердлова, дом 17	22.07.11
155. город Канск	город Канск, улица Ленина, дом 4/1	22.07.11
156. город Железногорск	город Железногорск, улица Андреева, дом 21	19.12.11
157. город Минусинск	город Минусинск, улица Гоголя, дом 68	27.12.11
158. город Норильск	город Норильск, Ленинский проспект, дом 24а	27.06.11
Иркутская область (10)		
159. город Ангарск	город Ангарск, площадь Ленина	20.01.12
160. город Братск	город Братск, улица Ленина, дом 37	23.07.11
161. город Железногорск-Илимский	город Железногорск-Илимский, 8 квартал, дом 20	17.01.12
162. город Нижнеудинск	город Нижнеудинск, улица Ленина, дом 40	18.01.12
163. город Тайшет	город Тайшет, улица Свободы, дом 4	16.01.12
164. город Тулун	город Тулун, улица Ленина, дом 99	17.01.12
165. город Усолье-Сибирское	город Усолье - Сибирское, улица Ватутина, дом 10	20.01.12
166. город Усть-Илимск	город Усть - Илимск, улица Героев Труда, дом 38	19.01.12
167. город Усть-Кут	город Усть - Кут, улица Володарского, дом 69	18.01.12
168. город Черемхово	город Черемхово, площадь Ленина, дом 6	16.01.12
169.		
Кемеровская область (8)		
170. город Анжеро-Судженск	город Анжеро-Судженск, улица Ленина, дом 6	23.12.11
171. город Белово	город Белово, улица Советская, дом 21	21.12.11
172. город Киселевск	город Киселевск, улица Ленина, дом 30	22.07.11
173. город Ленинск-Кузнецкий	город Ленинск-Кузнецкий, улица Кирова, дом 56	31.01.12
174. город Междуреченск	город Междуреченск, проспект Строителей, дом 18	23.07.11

175. город Новокузнецк	город Новокузнецк, улица Кирова, дом 71	23.07.11
176. город Прокопьевск	город Прокопьевск, улица Артема, дом 9	23.07.11
177. город Юрга	город Юрга, проспект Победы, дом 13	22.12.11
Томская область (1)		
178. город Северск	город Северск, проспект Коммунистический, дом 51	25.12.11
Дальневосточный федеральный округ (9 терминалов в 5 субъектах Федерации)		
Приморский край (3)		
179. город Артем	город Артем, улица Кирова дом 48	21.12.11
180. город Находка	город Находка, Находкинский проспект, дом 16	23.07.11
181. город Уссурийск	город Уссурийск, улица Ленина, дом 101	23.07.11
Хабаровский край (2)		
182. город Комсомольск-на-Амуре	город Комсомольск-на-Амуре, Интернациональный, дом 10/2	30.06.11
183. город Советская Гавань	город Советская Гавань, улица Ленина, дом 3	19.12.11
Камчатский край (1)		
184. город Вилючинск	город Вилючинск, улица Победы, дом 1	28.12.11
Республика Саха (Якутия) (2)		
185. город Мирный	город Мирный, улица Ленина, дом 16	25.01.12
186. город Ленск	город Ленск, улица Ленина, дом 63	24.01.12
Амурская область (1)		
187. город Белогорск	город Белогорск, улица Гагарина, дом 2	19.12.11

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по организации и проведению по поручению Президента
Российской Федерации личного приема российских и
иностранцев граждан, лиц без гражданства, организаций и
общественных объединений в Приемной Президента
Российской Федерации по приему граждан в режиме
видео-конференц-связи с использованием терминалов
«Электронной приемной Президента Российской Федерации»,
подключенных к закрытой видео-конференц-связи связи трех
уровневой системы приемных Президента
Российской Федерации

« дд » _____ месяц _____ 20 13 г.
№ А26- _____

Полномочному представителю
Президента Российской Федерации
в федеральном округе

«И.О.ФАМИЛИЯ»

Уважаемый «Имя Отчество»!

По поручению Президента Российской Федерации *должностное лицо Администрации Президента Российской Федерации* проведет прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее – видеоприем) «*дд* *месяца* *гггг*» в 10 часов 00 минут московского времени.

В видеоприеме предполагается участие *фамилия, имя, отчество заявителя (адрес заявителя)*, обратившегося(*шейся*) с просьбой о содействии в вопросе *тематика*.

Вопрос предварительно проработан с *высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации*.

Во время видеоприема ведется видеопотоколирование с дальнейшей передачей материалов в архив.

Прошу Вас, уважаемый *Имя Отчество*, поручить:

одному из Ваших заместителей принять участие в видеоприеме;

главному федеральному инспектору в *субъекте Российской Федерации* осуществление контроля за обеспечением *руководителем органа местного самоуправления* участия заявителя *фамилия, имя, отчество заявителя* в указанные *дату и время* в личном приеме с использованием терминала «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенного по адресу: *(адрес терминала)*;

до *дд* *месяца* *гггг* направить в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций справку о заявителе *фамилия, инициалы заявителя*.

Начальник Управления

к Методическим рекомендациям
по организации и проведению по поручению Президента
Российской Федерации личного приема российских и
иностраных граждан, лиц без гражданства, организаций и
общественных объединений в Приемной Президента
Российской Федерации по приему граждан в режиме
видео-конференц-связи с использованием терминалов
«Электронной приемной Президента Российской Федерации»,
подключенных к закрытой видео-конференц-связи связи трех
уровневой системы приемных Президента
Российской Федерации

Руководителю органа
местного самоуправления

« дд » месяц 20 13 г.

№ A26-

«И.О.ФАМИЛИЯ»

Уважаемый «Имя Отчество»!

По поручению Президента Российской Федерации *должностное лицо Администрации Президента Российской Федерации* проведет прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее – видеоприем) «дд *месяца* гггг» в 10 часов 00 минут московского времени.

В видеоприеме предполагается участие *фамилия, имя, отчество заявителя (адрес заявителя)*, обратившегося(*шейся*) с просьбой о содействии в вопросе *тематика*.

Вопрос предварительно проработан с *высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации*.

Во время видеоприема ведется видеопотоколирование с дальнейшей передачей материалов в архив.

Прошу Вас:

обеспечить участие заявителя *фамилия, имя, отчество заявителя* в *указанные дату и время* в личном приеме с использованием терминала «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенного по адресу: *(адрес терминала)*;

обеспечить необходимые условия для заявителя при участии в личном приеме с использованием терминала «Электронной приемной Президента Российской Федерации»;

до дд *месяца* гггг представить в адрес Администрации Президента Российской Федерации информацию о готовности к проведению личного приема заявителя *фамилия, инициалы* в режиме видеосвязи с использованием терминала «Электронной приемной Президента Российской Федерации», расположенного по адресу: *(адрес терминала)*.

Начальник Управления

к Методическим рекомендациям
по организации и проведению по поручению Президента
Российской Федерации личного приема российских и
иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и
общественных объединений в Приемной Президента
Российской Федерации по приему граждан в режиме
видео-конференц-связи с использованием терминалов
«Электронной приемной Президента Российской
Федерации», подключенных к закрытой
видео-конференц-связи связи трех уровневой системы
приемных Президента Российской Федерации

Заместителю директора
Федеральной службы охраны
Российской Федерации –
руководителю Службы
специальной связи и информации
Федеральной службы охраны
Российской Федерации
И.О.ФАМИЛИЯ

« дд » _____ месяц _____ 20 ____ г.

№ _____

Уважаемый *Имя Отчество!*

В соответствии с Графиком проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи, в I полугодии 2013 года, *дд месяц гggg* в 10 часов 00 минут московского времени в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан (улица Ильинка, дом 23/16, подъезд 10) состоится личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее – видеоприем) должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации.

В видеоприеме планируется участие:

заявителя(лей) *фамилия, инициалы* с использованием терминала(ов)
«Электронной приемной Президента Российской Федерации»,
расположенного(ых) *по адресу(ам): точный адрес(а);*

заместителей полномочных представителей Президента Российской Федерации в _____ федеральных округах;

представителей субъектов Российской Федерации:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Прошу Вас дать указание об организации видеосвязи из всех вышеназванных точек.

В день проведения видеоприема прошу обеспечить включение в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан спецкоммутатора.

Начальник Управления