



**СБОРНИК
МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ И ДОКУМЕНТОВ,
В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ,**

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций

**Москва
2017**

УТВЕРЖДЕН

подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций

(протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 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


В.Е.Островенко

А1-679о
02.03.2017

СБОРНИК

МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ И ДОКУМЕНТОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ,

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций



2 100035 89812 7

ОГЛАВЛЕНИЕ:

I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:	стр.
¹ по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.....	15
² по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления	32
³ по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц	58
⁴ по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления	97
⁵ по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления	121
⁶ по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет».....	140

- ⁷ по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц 154
- ⁸ по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации 162
- ⁹ по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 193
- ¹⁰ 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».... 224
- ¹¹ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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..... 249

- ³² 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 257
- ¹³ по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления 268
- ¹⁴ по подготовке и проведению личного приема граждан в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации 280
- ¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа 285
- ¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъекта Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа..... 296

- ¹⁷ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве 309
- ¹⁸ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве..... 321
- ¹⁹ по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 единой трехуровневой системы приемных Президента Российской Федерации 334
- ²⁰ по проведению общероссийского дня приема граждан 351
- ²¹ по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах 411
- ²² по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц 423

²³ по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

II. ДОКУМЕНТЫ

стр.

основные понятия, используемые в Сборнике методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления	458
типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений	476
тематический классификатор обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	537
порядок заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах	603
форма отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах	609
порядок предоставления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах	610

порядок заполнения и предоставления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации отчетов о проведенных по поручению Президента Российской Федерации полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, их заместителями и помощниками, главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации, высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, руководителями подразделений и (или) территориальных органов федеральных государственных органов, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации 614

порядок заполнения и предоставления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации отчетов по запросу информации об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в федеральный орган исполнительной власти или в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах 619

концепция развития каналов связи и средств связи в целях реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также на получение при личных обращениях в любой государственный орган или орган местного самоуправления ответов от государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов 628

карточка органа, заполняемая на ресурсе ССТУ.РФ..... 635

форма отображения информации о государственном органе
или органе местного самоуправления в электронной карте
доступности

639

III. ДОКУМЕНТЫ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

файл формата
MS Excel:

- ¹ Реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах
Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления 1.Реестр.xls
- ² Итоговая таблица оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах
Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления 2.Итоги.xls
- ³ Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц
Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления 3.Реестр.xls
- ⁴ Итоговая таблица оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц
Лист 1 – для заполнения федеральным государственным органом;
Лист 2 – для заполнения федеральным органом исполнительной власти;
Лист 3 – для заполнения исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
Лист 4 – для заполнения органом местного самоуправления 4.Итоги.xls

⁵ Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

5.Реестр.xls

Лист 1 – для заполнения исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации и органом местного самоуправления;

Лист 2 – для заполнения федеральным государственным органом и федеральным органом исполнительной власти;

Лист 3 – для заполнения любым государственным органом и органом исполнительной власти

⁶ Итоговая таблица оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

6.Итоги.xls

Лист 1 – для заполнения федеральным государственным органом;

Лист 2 – для заполнения федеральным органом исполнительной власти;

Лист 3 – для заполнения исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;

Лист 4 – для заполнения органом местного самоуправления;

Лист 5 – для заполнения любым государственным органом и органом исполнительной власти

⁷ Отчет о проведенных по поручению Президента Российской Федерации полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, их заместителями и помощниками, главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации, высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, руководителями подразделений и (или) территориальных органов федеральных государственных органов, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации

Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации

7.Отчет.xls

Лист 1 – для заполнения приемной Президента Российской Федерации в федеральном округе или в административном центре субъекта Российской Федерации

⁸ Отчет по запросу информации об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в федеральный орган исполнительной власти или в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах

8.Отчет.xls

Лист 1 – для заполнения федеральным органом исполнительной власти;

Лист 2 – для заполнения высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации

I. РАЗДЕЛ
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹ по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 автору/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 уровень – приемные Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации.

Третий уровень – 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 автора(ов)/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 автора(ов)/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:

² по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления;

⁴ по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц

без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления;

⁵ по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления;

⁶ по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет»;

⁷ по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

⁸ по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

⁹ по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

¹⁰ 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»;

¹¹ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

¹² 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

¹⁴ по подготовке и проведению личного приема граждан в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации;

¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа;

¹⁸ 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, объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа.

²¹ по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

²² по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ

2.1. Основными целями по совершенствованию работы с обращениями авторов/заявителей являются повышение уровня удовлетворенности авторов/заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

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

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

- необъективным и невсесторонним 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 авторами/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. обеспечить функционирование и развитие электронной карты доступности для обеспечения реализации права на обращение в адрес Президента Российской Федерации на ресурсе ССТУ.РФ;

3.1.2. обеспечить функционирование и развитие электронного справочника на ресурсе ССТУ.РФ;

3.1.3. продолжить установку терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», обеспечивающих прием заявителей в режиме видеосвязи и передачу данных, в поселениях на основе созданной карты доступности;

3.1.4. 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;

3.1.5. обеспечить функционирование и развитие системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов;

3.1.6. обеспечить функционирование и развитие автоматизированного комплекса 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;

3.1.7. внедрить использование в 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;

3.1.8. 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;

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

3.1.10. внедрять в работу с обращениями новые информационные технологии, обеспечивающие автору/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;

3.1.11. проводить:

- подготовку и переподготовку кадров, осуществляющих работу с обращениями;

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

3.1.12. внедрять новые формы отчетности по работе с обращениями;

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

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

3.1.15. 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;

3.1.16. совершенствовать:

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

- типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

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;

3.2.3. 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 авторов/заявителей в целях ее проверки и принятия по ней мер без использования в отношении автора(ов)/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 АВТОРОВ/ЗАЯВИТЕЛЕЙ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. В целях повышения у авторов 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 авторам 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;

- вторичным 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;

Примечание. При этом следует учитывать, что обращение, которое по типу вида определяется как жалоба на действия (бездействие) органа или должностного или уполномоченного лица, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным органом или конкретным лицом, принявшими конкретное решение, либо осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора: нарушены его конкретные права или конкретные свободы; созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод; на него незаконно возложена какая-либо конкретная обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо конкретной ответственности. Жалобы на действие (бездействие) государственных органов, в соответствии с частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» нельзя направлять в эти же органы. Поэтому если в связи с этим запретом

отсутствует возможность направления жалобы в иные государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

- 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 также 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 должностными лицами, 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 «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 с планами контрольных мероприятий самостоятельных подразделений, а также в ходе плановых и оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в федеральные государственные органы, федеральные органы исполнительной власти, в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования;

- 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 авторов, 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 также 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 (с изменениями, внесенными распоряжениями Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп, от 20 апреля 2013 года № 160-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, иными органами или иным должностным лицом;

- анализа государственными органами и органами местного самоуправления своевременности и полноты предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, иными 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 с планами контрольных мероприятий, а также в ходе плановых и оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в федеральные государственные органы, федеральные органы исполнительной власти, в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования;

- 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 (с изменениями, внесенными распоряжениями Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп, от 20 апреля 2013 года № 160-рп);

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

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

- обеспечения доступа авторам через «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 актах и выписках из них, а также о правовых актах, 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 (с изменениями, внесенными распоряжениями Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп, от 20 апреля 2013 года № 160-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, организаций и общественных объединений 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;

4.1.16. размещение на официальных сайтах в сети Интернет до заполнения автором полей обращения в форме электронного документа полной информации в доступной форме:

- о порядке рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

- о необходимости обращаться в орган, к компетенции которого относится решение вопроса, который автор хочет поставить в обращении;

- о компетенции соответствующего органа;

- о порядке реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов;

- о порядке оказания государственных и муниципальных услуг, требуемых для этого перечней документов;

- о необходимости изложения предложения, заявления или жалобы в поле «текста обращения», а не путем его вложения, так как прилагаются к обращению документы и материалы в случае необходимости подтверждения доводов, изложенных в обращении;

- о месте проведения личных приемов руководителями и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления и установленных для них дней и часов;

- фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация приема заявителей и обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

4.1.17. размещение на официальном сайте в сети Интернет информации о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах,

а также о существующем порядке реализации их прав и законных интересов;

4.1.18. создание условий для направления заявителями сообщений (информации) вместо обращений путем применения специальных телефонных номеров для направления аудио-сообщений и смс-сообщений, в целях исключения повторных и неоднократных обращений с учетом отсутствия законодательного регулирования порядка рассмотрения сообщений (информации).

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

² по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, организаций и общественных объединений.

1.3. Методические рекомендации не учитывают структуру и функциональные особенности конкретных государственных органов, органов местного самоуправления и их подразделений, осуществляющих работу с обращениями и запросами, 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.

II. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ АВТОРОВ НА ЭТАПЕ ИХ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ

2.1. Поступившие в государственные органы и органы местного самоуправления тексты в письменной форме, в форме электронного документа подлежат:

- учету в момент поступления путем создания учетной записи с целью фиксации даты, времени и места поступления и адресата с присоединением электронного образа конверта (при наличии) и проставлением учетного штампа – штрих-кода;

- отбору по внешним признакам на предмет выявления «не обращений»: поздравлений, приглашений, соболезнований, печатных изданий, а также текстов, адресованных иному государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, которые без регистрации и сканирования направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства;

- разбору по самостоятельным текстам, находящимся в почтовом конверте, а также проверке наличия и полноты вложений к самостоятельным текстам в конверте;

- регистрации в течение трех дней с момента поступления путем создания электронной карточки с присоединением электронного образа текста.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких текстов от одного либо от разных авторов, регистрации подлежит каждый текст в отдельности.

При регистрации в электронную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- признак «много пишущий автор»;
- канал поступления (почта, 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);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- регистрационный номер.

При регистрации текстов в письменной форме рекомендуется осуществлять последовательное введение почтового адреса автора для направления ответа или уведомления с возможностью автоматизированного заполнения населенных пунктов, улиц по первым введенным символам с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС.

При регистрации текстов в письменной форме рекомендуется обеспечивать автоматизированную проверку адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС.

2.1.1. Поступившие в государственные органы и органы местного самоуправления тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке.

2.1.2. Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

2.1.3. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

2.1.4. При поступлении обращения в форме электронного документа, содержащего нецензурные слова и выражения, выявленные программным анализом текста по ключевым словам, рекомендуется осуществлять автоматизированную подготовку сообщения автору в письменной форме о недопустимости злоупотребления правом.

2.2. 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»;

- запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком,

установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- 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.

2.3. Систематизация и обобщение текстов авторов обеспечивается путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 2.1.

2.3.1. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку на основе анализа содержания обращения:

- кратности поступления (первичное, повторное, неоднократное) обращения;

- признака вторичности обращения;

Примечание. *Признак вторичности и неоднократности обращения автора чаще всего свидетельствует о неудовлетворенности автора не только результатами рассмотрения обращений, но и действиями уполномоченных и должностных лиц, государственных органов или органов местного самоуправления. Кратность поступления – один из признаков, определяющих и позволяющих учесть мнение авторов обращений о работе государственных органов и органов местного самоуправления при принятии решения по рассмотрению обращения.*

- социального положения автора(ов) (при наличии);

- гражданства автора(ов) (при наличии);

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

- четырехзначного цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении, либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

- вида каждого вопроса:
 - а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) «не обращение»;

- типа 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) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции, 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;

г) государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

- признака проведения акции с присоединением к регистрационному номеру обращений префикса «А» либо «АИ» в случае поступления обращений такого рода из иностранных государств с выставлением события «Акция» с учетом вопроса, поставленного в обращении;

- решения, принятого по обращению:

а) рассмотреть обращение:

с направлением ответа автору;

Примечание. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации за исключением обращения, поступившего высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

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

представленных документов и материалов, чтобы избежать направления обращения в иные государственные органы, в том числе, в которых оно ранее рассматривалось, и решение которых обжалует автор;

Примечание.

Рекомендуется осуществлять запросы документов и материалов, необходимых для рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов, только в случае если отсутствуют на портале ССТУ.РФ ответы авторам на содержащиеся в обращениях вопросы, ранее рассмотренные иными органами, и только при следующих двух условиях рассмотрения вторичного обращения:

- наличия конкретного указания на конкретный орган, рассматривавший ранее данный конкретный вопрос, содержащийся во вторичном обращении;

- отсутствия приложения результатов предыдущего рассмотрения конкретным органом данного конкретного вопроса, содержащегося во вторичном обращении;

Рекомендуется использовать информацию с портала ССТУ.РФ о результатах рассмотрения содержащихся в обращениях авторов вопросов и принятых по ним мер органами при рассмотрении жалоб на принятые данными органами решения по содержащимся в обращениях вопросам.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения автора обращения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

При этом следует помнить, что продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным, и решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает только государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение. В случае отсутствия требуемых документов и материалов в государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица, получившего запрос документов и материалов, и наличии информации о нахождении необходимых документов и материалов в иных органах или у иных должностных лиц, например, в органах местного самоуправления, об этом следует проинформировать орган или должностное лицо,

направившее запрос документов и материалов. Срок предоставления документов и материалов при этом не продлевается.

б) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

Примечание.

В случае переадресации первичного обращения рекомендуется сообщать в сопроводительном письме к обращению, направляемому в компетентный орган, о необходимости в ответе автору предоставлять информацию в полном объеме и в доступной форме разъяснять о возможности или невозможности решения его вопроса, а также включать в текст уведомления автору о переадресации его первичного обращения в компетентный орган разъяснение, указывающее на данный орган, решающий поставленный в его обращении вопрос, и необходимость обращения в данный орган.

в течение семи дней со дня регистрации **первичное** обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

Примечание.

Рекомендуется осуществлять запросы результатов рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов только в случае если отсутствуют на портале ССТУ.РФ ответы авторам на содержащиеся в обращениях вопросы, ранее рассмотренные иными органами, и только по коллективным и потенциально резонансным вопросам, содержащимся в обращениях.

в течение семи дней со дня регистрации **вторичное** обращение, не содержащее конкретное указание на конкретный орган, рассматривавший ранее данный конкретный вопрос, содержащийся во вторичном обращении, одновременно разъясняя автору о необходимости сообщать, в какой конкретно компетентный орган по данному вопросу автор перед этим обращался;

в течение семи дней со дня регистрации **вторичное** обращение без приложения автором результатов рассмотрения в конкретном компетентном органе данного конкретного вопроса, содержащегося во вторичном обращении, одновременно разъясняя автору о необходимости представления результатов рассмотрения в конкретном компетентном органе его вопроса, содержащегося в предыдущем обращении;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору

и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

Примечание.

Рекомендуется уведомлять автора о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией не ранее установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока в целях сокращения поступления оперативной реакции на полученное уведомление автору, в форме жалобы от него, то есть на принятое по обращению решение еще до получения автором ответа из соответствующего органа.

в) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

направив копию обращения в надзорный или контрольный орган;

- типа сопроводительного документа;

- типа уведомления автора.

Примечание.

В случае принятия решения о направлении копии обращения в органы прокуратуры Российской Федерации для осуществления прокурорского надзора в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 17 января 1992 года № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» рекомендуется одновременно направлять копию обращения в первичный надзорный орган (при наличии такого органа) и уведомлять об этом орган прокуратуры Российской Федерации.

2.3.2. 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 электронную карточку:

- анонимного обращения с решением списать обращение в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- анонимного обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка

обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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 автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения, содержащего вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, с решением о направлении автору ответа о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения автора, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения, не поддающегося прочтению, если фамилия и почтовые адрес автора обращения поддаются прочтению с решением о направлении автору ответа о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения, не поддающегося прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, с решением списать обращение в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения противоправного характера с решением:

а) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

в) о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) 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 автору;

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.

2.3.3. 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 электронную карточку:

- решения об уточнении порядка рассмотрения обращения с направлением автору 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 автору(ам) 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 автора:

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»;

Федеральным законом от 31 мая 2002 года № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 7 мая 2013 года № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации»;

в) регулируемыми вопросы изменения конституционно-правового статуса автора:

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 15 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 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 22 февраля 2014 года «О выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»;

е) регулирующими вопросы нарушения прав и свобод граждан:

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;

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;

Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 года № 21-ФЗ;

Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

ж) регулирующими вопросы нарушения таможенного и налогового законодательства:

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

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

2.3.5. 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 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».

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

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, предусмотренных пунктом 4.11 настоящих Методических рекомендаций;

- типов вопросов:

- а) «оценка деятельности» (НО1);
- б) «поздравление» (НО2);
- в) «приглашение» (НО3);
- г) «соболезнование» (НО4);
- д) «текст, не имеющий смысла» (НО5);
- е) «материалы на ознакомление» (НО6);
- ж) «просьба, не основанная на законе» (НО7);

- решения:

а) по результатам рассмотрения «не обращения» следующих типов – «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2), «приглашение» (НО3), «соболезнование» (НО4) или «просьба, не основанная на законе» (НО7):

о направлении ответа автору;

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

б) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «текст, не имеющий смысла» (НО5) о направлении ответа автору о том, что его отправление, не является обращением, в связи с чем не представляется возможным ответить на него по существу;

в) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «материалы на ознакомление» (НО6):

о направлении ответа автору;

о направлении ответа автору с направлением «для ознакомления»

адресату;

2.3.7. Выявление открытых писем с внесением в электронную карточку (с присоединением к регистрационному 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 граждан, организаций и общественных объединений;

- 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».

2.3.8. Выявление электронных сообщений с внесением в электронную карточку (с присоединением к регистрационному 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 граждан, организаций и общественных объединений;

- 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 автору 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 автору электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее коммерческую или иную рекламу, об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

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

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

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

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

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

2.4. 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 автора в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

- 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 авторов;

от 91 до 99 – для ответов авторам.

Например. А26-02-ЗИ-58634711 – номер исходящего письма Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, где:

А26 – 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, организаций и общественных объединений о запросе информации о деятельности государственного органа;

ЗИ – префикс, обозначающий, что текст автора 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.

III. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОТВЕТОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ АВТОРОВ

3.1. Поступившие из государственных органов и органов местного самоуправления тексты ответов, данных по итогам рассмотрения обращений, подлежат сканированию путем создания образа электронного документа.

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

3.2.1. формы ответа автору:

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

3.2.2. характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

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

3.2.3. сроков рассмотрения обращений:

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

3.2.4. формы рассмотрения обращений:

- с выездом на место;
- с участием автора;

3.2.5. должности лица, подписавшего ответ:

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

3.2.6. информации автора(ов) об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении:

- автором(ами) ответ получен;
- автором(ами) ответ не получен;

3.2.7. принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

3.3. В случае поступления данных от государственных органов или органов местного самоуправления о положительном решении вопроса (при получении ответов на запросы документов и материалов; при получении ответов на контрольное обращение; при получении докладов по поручениям, данным в ходе рассмотрения обращения

в мобильной приемной Президента Российской Федерации или по результатам личного приема заявителей, проведенного по поручению Президента Российской Федерации; при получении докладов

по поручениям, данным в ходе проведенного совместного личного приема заявителей с работниками иных государственных органов или органов местного самоуправления) необходимо:

3.3.1. запрашивать у авторов подтверждение поступившей информации путем:

- исходящих телефонных вызовов на телефонные номера авторов, указанные в обращении;
- отправки смс-сообщений на мобильные телефонные номера авторов, указанные в обращении;
- отправки средствами программно-технических комплексов по работе с обращениями на электронные или почтовые адреса авторов, указанные в обращении;

3.3.2. в «Личных кабинетах» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет» предлагать авторам заполнять открываемую форму оценки результатов рассмотрения их обращений государственными органами и органами местного самоуправления, а также принятых по ним мерах (за исключением

следующих видов обращений: предложений; судебных обращений; не обращений; обращений, переписка по которым прекращена; обращений, содержащих вопросы, решение которых относится к деятельности прокуратуры, следственных органов, правоохранительных органов; жалоб на принятые по обращениям решения или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения).

IV. ПРИМЕНЕНИЕ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ

4.1. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений применяется для систематизации, обобщения и анализа обращений, запросов и «не обращений».

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

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

4.4. Изменение типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений 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

четырёхзначные цифровые коды;

- создает типовой тематический классификатор обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений 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, организаций и общественных объединений;

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

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

4.5.1. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений содержит перечень из 5 тематических разделов.

При разработке тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений 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.

4.5.2 Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений 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, организаций и общественных объединений 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.

4.5.3 Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений на 27 марта 2014 года содержит 1541 вопрос.

При разработке тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений государственного органа или органа местного самоуправления:

- количество вопросов может быть увеличено в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 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.

4.5.4. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан содержит в вопросах 5-й уровень, состоящий из 6 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 организаций и общественных объединений 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 4.4 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.

4.6. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений содержит четырехзначный цифровой шифр:

тематических разделов:

от 0001.0000.0000.0000 до 0005.0000.0000.0000;

тематик:

от 0000.0001.0000.0000 до 0000.0021.0000.0000;

тем:

от 0000.0000.0001.0000 до 0000.0000.0206.0000;

вопросов:

от 0000.0000.0000.0001 до 0000.0000.0000.1541;

подвопросов:

от 0000.0000.0000.0000.0001 до 0000.0000.0000.0000.0006.

4.7. В целях обеспечения возможности сопоставления данных за различные периоды типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан организаций и общественных объединений содержит дополнительные графы:

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

4.8. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений 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.

4.9. Структура типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений предоставляет возможность его дальнейшего развития путем включения в него новых вопросов и подвопросов.

Кроме того, для создания тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений 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, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций может служить примером самого полного тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений государственного органа или органа местного самоуправления:

составленного на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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

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

4.10. В типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений содержатся вопросы, не отражающие конкретного содержания поставленного в обращении вопроса, но позволяющие обосновать принятие конкретного решения по данному вопросу, и имеющие следующие коды:

0000.0000.0000.0119 «Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса»;

0000.0000.0000.0121 «Переписка прекращена»;

0000.0000.0000.0124 «Некорректные обращения»;

0000.0000.0000.0162 «Обращение в форме электронного документа без точного адреса».

В связи с этим при выборе их в качестве вопросов, содержащихся в обращении, необходимо обязательно выбирать дополнительный(ые) вопрос(ы), отражающий(ие) конкретное содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов).

4.11. В типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений содержатся вопросы, относящиеся к «не обращениям», и имеющие следующие шифры:

0001.0002.0027.0114 «Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления Президенту Российской Федерации» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.0115 «Благодарности, пожелания, приглашения и поздравления, адресованные Администрации Президента Российской Федерации (за исключением зарубежных стран)» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.0116 «Соболезнования (за исключением зарубежных стран)» – тип «соболезнование» (НО4);

0001.0002.0027.0117 «Персональные поздравления участников ВОВ, инвалидов ВОВ» – тип «поздравление» (НО2);

0001.0002.0027.0118 «Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)» – тип «просьба, не основанная на законе» (НО7);

0001.0002.0027.0125 «Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением» – тип «текст, не имеющий смысла» (НО5);

0001.0002.0027.0155 «Просьбы об автографах из зарубежных стран» – тип «просьба, не основанная на законе» (НО7);

0001.0002.0027.0158 «Поступившие подарки, сувениры» – тип «материалы на ознакомление» (НО6);

0001.0002.0027.0159 «Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.0160 «Соболезнования из зарубежных стран» – тип «соболезнование» (НО4);

0001.0002.0027.0163 «Почтовое отправление или электронное сообщение из зарубежных стран, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением – не являющееся обращением» – тип «текст, не имеющий смысла» (НО5);

0001.0002.0027.1069 «Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.1156 «Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.1157 «Благодарности, приглашения, поздравления органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0001.0002.0027.1158 «Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления» – типы «оценка деятельности» (НО1), «поздравление» (НО2) и (или) «приглашение» (НО3);

0002.0007.0072.0260 «Оказание финансовой помощи» – тип «просьба, не основанная на законе» (НО7);

0002.0013.0142.0295 «Издательство и книжная торговля. Отклики на печатные издания» – тип «материалы на ознакомление» (НО6);

0004.0016.0159.1242 «Благодарности сотрудникам органов внутренних дел» – типы «оценка деятельности» (НО1).

Приложение
к Методическим рекомендациям² по учету,
систематизации и обобщению обращений
и запросов российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
результатов их рассмотрения и принятых
по ним мер в государственных органах
и органах местного самоуправления

ТИПЫ ВИДОВ ВОПРОСОВ

1. Вид вопроса – предложение – рекомендация автора обращения 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. рекомендация автора обращения по совершенствованию, код **П1.:**

1.1.1. законов, код **П1.1.;**

1.1.2. иных нормативных правовых актов, код **П1.2.;**

1.1.3. деятельности государственных органов, код **П1.3.;**

1.1.4. деятельности органов местного самоуправления, код **П1.4.;**

1.2. рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений, код **П2.;**

1.3. рекомендация автора обращения по улучшению, код **П3.:**

1.3.1. социально-экономической сферы деятельности государства, код **П3.1.;**

1.3.2. иных сфер деятельности государства, код **П3.2.;**

1.3.3. социально-экономической сферы деятельности общества, код **П3.3.;**

1.3.4. иных сфер деятельности общества, код **П3.4.;**

2. Вид вопроса – заявление – просьба автора обращения 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. просьба автора обращения, код **31.:**
 - 2.1.1. о содействии в реализации его конституционных прав, код **31.1.;**
 - 2.1.2. о содействии в реализации его конституционных свобод, код **31.2.;**
 - 2.1.3. о содействии в реализации конституционных прав других лиц, код **31.3.;**
 - 2.1.4. о содействии в реализации конституционных свобод других лиц, код **31.4.;**
- 2.2. сообщение автора обращения, код **32.:**
 - 2.2.1. о нарушении законов, код **32.1.;**
 - 2.2.2. о нарушении иных нормативных правовых актов, код **32.2.;**
 - 2.2.3. о недостатках в работе государственных органов, код **32.3.;**
 - 2.2.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления, код **32.4.;**
 - 2.2.5. о недостатках в работе должностных лиц, код **32.5.;**
- 2.3. критика автором обращения, код **33.:**
 - 2.3.1. деятельности государственных органов, код **33.1.;**
 - 2.3.2. деятельности органов местного самоуправления, код **33.2.;**
 - 2.3.3. деятельности должностных лиц, код **33.3.**

Примечание. Сообщение автора обращения о недостатках в работе подразумевает выявление нежелательных качеств, изъянов в работе, недочетов, а также нарушений государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, при этом речь идет не о деятельности в целом, а о частностях, деталях, отдельных вопросах, таким образом, не давая общей негативной оценки ситуации, автор акцентирует внимание на отдельном недостатке.

Выявление недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц является материалом, основой для критики деятельности, ее первым этапом, где автор обращения выражает своё негативное отношение к ситуации, факту, выявленному недостатку, обосновывает свою точку зрения, обсуждает недостатки, предлагает варианты решения, либо просит об оказании содействия в реализации его прав и свобод.

Критика без сообщения о недостатках в работе невозможна, а сообщение о недостатках в работе возможно без критики деятельности.

Критика деятельности включает в себя более широкий спектр составляющих: цель, средства, результат и сам процесс (работу).

3. Вид вопроса – жалоба – просьба автора обращения 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. просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных, код **Ж1.**:

3.1.1. его прав, код **Ж1.1.**;

3.1.2. его свобод, код **Ж1.2.**;

3.1.3. его законных интересов, код **Ж1.3.**;

3.1.4. прав других лиц, код **Ж1.4.**;

3.1.5. свобод других лиц, код **Ж1.5.**;

3.1.6. законных интересов других лиц, код **Ж1.6.**;

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

- 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.

4. вид вопроса – не обращение – почтовое поступление или сообщение в форме электронного документа, которое не содержит сути заявления, жалобы или предложения, код **НО**, с последующей систематизацией сообщения по конкретному содержанию по типам:

4.1. «оценка деятельности» **НО1**;

4.2. «поздравление» **НО2**;

4.3. «приглашение» **НО3**;

4.4. «соболезнование» **НО4**;

4.5. «текст, не имеющий смысла» **НО5**;

4.6. «материалы на ознакомление» **НО6**;

4.7. «просьба, не основанная на законе» **НО7**.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

³ по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

I. О порядке работы с обращениями, содержащими нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

В целях обеспечения единого порядка применения части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при рассмотрении обращений, содержащих нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи:

1. Рекомендовать при рассмотрении обращения, в котором содержатся:

1.1. нецензурные выражения и суть заявления, предложения или жалобы, уполномоченное лицо уведомляет заявителя о недопустимости злоупотребления правом и одновременно может принять одно из следующих решений:

а) оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

б) дать ответ по существу обращения;

в) запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в ином государственном органе или у иного должностного лица без направления текста обращения;

г) направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения;

д) направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

е) использовать информацию с портала ССТУ.РФ при рассмотрении повторных обращений о результатах рассмотрения компетентным органом для подготовки ответа по существу, в случае если сроки рассмотрения первого обращения не истекли, то повторное обращение направлять в компетентный орган в дополнение к ранее направленному с разъяснением автору о сроках рассмотрения;

1.2. нецензурные выражения и отсутствует какая-либо информация о сути предложения, заявления или жалобы, уполномоченное лицо дает ответ о невозможности рассмотреть почтовое отправление в письменной форме либо электронное отправление по существу в связи с отсутствием

сути заявления, предложения или жалобы, уведомляя заявителя о недопустимости злоупотребления правом;

1.3. выражения, которые можно отнести к оскорбительным, и суть предложения, заявления или жалобы, уполномоченное лицо уведомляет заявителя о недопустимости злоупотребления правом, может проинформировать об административной ответственности за оскорбление, предусмотренной статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, а также принять одно из следующих решений:

а) оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

б) дать ответ по существу обращения;

в) запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в ином государственном органе или у иного должностного лица без направления текста обращения;

г) направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения;

д) направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

е) использовать при рассмотрении вторичных обращений для подготовки ответа по существу информацию с портала ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращения данного автора по аналогичному вопросу компетентным органом, в случае если сроки рассмотрения обращения данного автора по аналогичному вопросу компетентным органом не истекли, то вторичное обращение направлять в компетентный орган в дополнение к ранее поступившему в данный компетентный орган обращения данного автора по аналогичному вопросу с разъяснением автору о порядке принятия решения по содержащемуся в обращении вопросу и сроках его рассмотрения;

1.4. выражения, которые можно отнести к оскорбительным, и отсутствует какая-либо информация о сути предложения, заявления или жалобы, уполномоченное лицо дает ответ о невозможности рассмотреть почтовое отправление в письменной форме либо электронное отправление по существу в связи с отсутствием сути предложения, заявления или жалобы, уведомляя заявителя о недопустимости злоупотребления правом, и может проинформировать его об административной ответственности за оскорбление, предусмотренной статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

1.5. угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи и суть предложения, заявления или жалобы, уполномоченное лицо:

а) направляет обращение в Министерство внутренних дел

Российской Федерации для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи с сопроводительным документом за подписью уполномоченного лица;

б) сообщает заявителю о направлении его обращения в Министерство внутренних дел Российской Федерации для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи, а также сообщает заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, и может проинформировать об уголовной ответственности за угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи, предусмотренной уголовным законодательством Российской Федерации, и одновременно принять одно из следующих решений:

– оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

– дать ответ по существу обращения;

– запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в ином государственном органе или у иного должностного лица;

– использовать при рассмотрении вторичных обращений для подготовки ответа по существу информацию с портала ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращения данного автора по аналогичному вопросу компетентным органом, в случае если сроки рассмотрения обращения данного автора по аналогичному вопросу компетентным органом не истекли, то вторичное обращение направлять в компетентный орган в дополнение к ранее поступившему в данный компетентный орган обращения данного автора по аналогичному вопросу с разъяснением автору о порядке принятия решения по содержащемуся в обращении вопросу и сроках его рассмотрения;

– направить обращение в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения;

– направить обращение в государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

1.6. угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи и отсутствует суть предложения, заявления или жалобы, уполномоченное лицо:

а) направляет почтовое отправление в письменной форме либо электронное отправление в Министерство внутренних дел Российской Федерации для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи с сопроводительным документом за подписью уполномоченного лица;

б) дает ответ о невозможности рассмотреть почтовое отправление

в письменной форме либо электронное отправление по существу в связи с отсутствием сути предложения, заявления или жалобы и сообщает заявителю о направлении его почтового отправления в письменной форме либо электронного отправления в Министерство внутренних дел Российской Федерации для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи, а также сообщает заявителю, направившему почтовое отправление в письменной форме либо электронное отправление, о недопустимости злоупотребления правом и может проинформировать об уголовной ответственности за угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи, предусмотренной уголовным законодательством Российской Федерации.

2. Рекомендовать определить лиц, уполномоченных на принятие решения о направлении обращения, почтового отправления в письменной форме либо электронного отправления в Министерство внутренних дел Российской Федерации, предусмотренного пунктами 1.5 и 1.6 настоящих методических рекомендаций при рассмотрении обращений, содержащих угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**II. О порядке принятия решений о безосновательности
очередного обращения и прекращении переписки с российским
или иностранным гражданином, лицом без гражданства,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом,
по конкретному вопросу, об отказе в ходе личного приема российского
или иностранного гражданина, лица без гражданства, представителя
объединения граждан, в том числе юридического лица, в дальнейшем
рассмотрении обращения, а также о принятии решения
о непредоставлении информации**

1. Общие вопросы

1.1. Порядок принятия решений о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с российским или иностранным гражданином, лицом без гражданства, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, по конкретному вопросу, об отказе в ходе личного приема российского или иностранного гражданина, лица без гражданства, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица, в дальнейшем рассмотрении обращения, а также о принятии решения о непредоставлении информации разработан в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений российских или иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), определения практики применения части 5 статьи 11 и части 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 20 Федерального закона

от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2. Порядок проверки поставленного(ых) в обращении заявителя вопроса(ов) на повторность и неоднократность

2.1. Уполномоченное лицо, рассматривающее обращение заявителя, осуществляет проверку поставленного(ых) в обращении заявителя вопроса(ов) на повторность и неоднократность.

2.2. При определении повторности или неоднократности обращения заявителя по поставленному(ым) в обращении вопросу(ам), уполномоченное лицо проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

2.2.1. Если в обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения происходит в установленном порядке.

2.2.2. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то уполномоченное лицо направляет заявителю ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме, установленной пунктом 3 настоящего Порядка.

2.2.3. Если в неоднократном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то уполномоченное лицо действует в соответствии с пунктом 5 настоящего Порядка.

2.3. В случае несогласия заявителя с ответом государственного органа, органа местного самоуправления или организации, выполняющей общественно значимые функции, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, вправе руководствуясь пунктом 4 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», разъяснить гражданину его право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

3. Порядок предупреждения о возможности прекращения переписки

3.1. В случае если в повторном обращении заявителя имеется вопрос, на который ему уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, или одному и тому же должностному лицу, не приводятся новые доводы или обстоятельства, то уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, с согласия непосредственного руководителя или его

заместителя направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки следующего содержания:

«Ваше обращение *на имя /в адрес*, в котором Вы (*указать суть обращения*), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Дополнительно информируем, что по вопросу(ам): *(указывается содержание вопроса(ов))* Вам *дд.мм.гггг. № 000000*, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам)».

3.2. В учетной карточке (при ее наличии) ставится отметка «Заявитель предупрежден о прекращении переписки по вопросу(ам): описание вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – Тематический классификатор)», а также указывается номер и дата письма о предупреждении о прекращении переписки, после чего ответ с предупреждением направляется автору обращения, а обращение направляется в архив.

4. Лица, уполномоченные на принятие решений о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с российским или иностранным гражданином, лицом без гражданства, объединением граждан, в том числе юридическим лицом по конкретному вопросу, об отказе в ходе личного приема российского или иностранного гражданина, лица без гражданства, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица, в дальнейшем рассмотрении обращения, а также о принятии решения о непредоставлении информации

4.1. Необходимо определить лиц, уполномоченных на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу, лиц, уполномоченных на принятие решения об отказе в ходе личного приема заявителя в дальнейшем рассмотрении обращения, лиц, уполномоченных на принятие решения о непредоставлении информации, касающейся деятельности государственного органа и органа местного самоуправления.

5. Порядок принятия решений о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с российским или иностранным гражданином, лицом без гражданства, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, по конкретному вопросу

5.1. Уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, докладывает в порядке подчиненности уполномоченному на принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки лицу следующую информацию:

- существо первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, существо данного ответа;

- существо повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3 настоящего Порядка;

- существо настоящего обращения, и проект уведомления о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному(ым) вопросу(ам).

Лицо, уполномоченное на принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки, в случае согласия с проектом уведомления о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному(ым) вопросу(ам) подписывает указанный проект уведомления следующего содержания:

«Ваше обращение, поступившее *на имя/в адрес*, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о обоснованности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

5.4. В учетной карточке обращения (при ее наличии), по которому принято решение о прекращении переписки по данному(ым) вопросу(ам), указывается:

5.4.1. вопрос в соответствии с Тематическим классификатором, отражающий суть обращения, дополнительно указывается вопрос «Прекращение переписки», а также номер и дата письма о предупреждении и прекращении переписки, выставляется событие «ПРП» – прекращение переписки.

Пример: Переписка прекращена письмом от *дд.мм.гггг* № *000* по вопросам: *0000.0000.0000.0000*.

Предупреждался о прекращении переписки по вопросам *0000.0000.0000.0000* письмом от *дд.мм.гггг* № *000*.

**6. Порядок принятия решения об отказе в ходе личного приема
российского или иностранного гражданина, лица без гражданства,
представителя объединения граждан, в том числе юридического лица,
в дальнейшем рассмотрении обращения**

6.1. Уполномоченное лицо в ходе личного приема заявителя при возможности осуществляет проверку по фактам ранее данных ответов заявителю по существу поставленного(ых) вопроса(ов).

6.2. В случае если имеются сведения о том, что заявителю ранее был дан ответ по существу поставленного(ых) вопроса(ов), то уполномоченное лицо, дав ответ на поставленный(е) вопрос(ы) при повторной его(их) постановке, вправе принять решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения.

6.3. Решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема принимает уполномоченное лицо в соответствии с подпунктом 4.2 пункта 4 настоящего Порядка:

6.3.1. указанное решение доводится заявителю устно в ходе личного приема:

«Вам дан в ходе личного приема ответ по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), в связи с этим в соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Вам в ходе личного приема не будет повторно дан ответ по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов)».

6.3.2. оформляется письменный ответ:

«Ваше обращение от *дд.мм.гггг*, поступившее в ходе личного приема в Приемной *наименование органа* по приему граждан, рассмотрено.

В соответствии с частью 5 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем: текст по ответу на поставленный(е) вопрос (ы).

Кроме того, в ходе личного приема Вам дан по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) следующий ответ: (*текст ответа*). Вам в ходе личного приема отказано повторно в дальнейшем рассмотрении в ходе личного приема обращения, содержащего данный(е) вопрос(ы), в соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В электронной карточке личного приема (при ее наличии) отражается:

содержание вопроса(ов), озвученного(ых) в ходе личного приема, с указанием Тематического классификатора;

содержание ответа на вопрос(ы) озвученный(е) в ходе личного приема;

содержание решения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема с указанием времени его доведения;

информация о дате и номере письменного ответа, данного заявителю по результатам проведенного личного приема.

7. Порядок принятия решения о не предоставлении информации, касающейся деятельности государственного органа и органа местного самоуправления

7.1. Работник, рассматривающий запрос о предоставлении информации, касающейся деятельности государственного органа и органа местного самоуправления, отказывает в предоставлении информации в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Пользователю информации в таком случае направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 1 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.»;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информации. Пользователю информации в таком случае направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 2 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией.»;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа и органа местного самоуправления. Пользователю информации в таком случае направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*),

поступил в наименование органа и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 3 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку запрашиваемая информация не относится к деятельности *государственного органа/органа местного самоуправления*. Поскольку ранее Вам направлялось уведомление *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000* о направлении Вашего запроса в *ФОИВ(РОИВ)(МСУ)*, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации в соответствии с частью 7 статьи 18 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.»;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа. Пользователю информации в таком случае направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в наименование органа и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 4 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку согласно {вид, наименование, номер и дата принятия акта в соответствии с которым доступ к информации ограничен}, запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.».

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, необходимо ее предоставить, за исключением информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией. Пользователю информации в таком случае направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в наименование органа и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 5 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку запрашиваемая информация Вам ранее предоставлялась *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.»;

б) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, 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:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 6 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций (о проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информации).»

7.2. Работник, рассматривающий запрос о предоставлении информации, касающейся деятельности *государственного органа/органа местного самоуправления*, вправе не предоставлять информацию, если эта информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае пользователю информации направляется ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-111111*.

В соответствии с частью 3 статьи 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» сообщаем, что запрашиваемая информация опубликована в средстве массовой информации (*название, дата выхода, номер средства массовой информации*) /размещена в сети «Интернет» по адресу: (*электронный адрес официального сайта*).».

7.3. Работник, рассматривающий запрос о предоставлении информации, касающейся деятельности *государственного органа/органа местного самоуправления*, в случае если не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщает об этом направившему запрос пользователю информации:

«На Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

В соответствии с частью 7 статьи 18 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» сообщаем, что *государственный орган/орган местного самоуправления* не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в других государственных органах или органах местного самоуправления.».

7.4. Решение об отказе в предоставлении информации, касающейся деятельности *государственного органа/органа местного самоуправления*, направляется заявителю в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа, в форме, определенной запросом пользователя информации, а в случае неопределения запросом формы представления информации – в форме поступившего запроса и(или) при невозможности представления указанной информации в запрашиваемой форме, информация представляется в том виде, в каком она имеется.

8. Порядок работы с обращениями, содержащими вопросы по которым переписка прекращена, либо было принято решение об отказе в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, либо с запросами о предоставлении информации, касающейся деятельности государственного органа/органа местного самоуправления, по которым ранее принято решение об отказе в предоставлении информации

8.1. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы (указать суть обращения), поступило в наименование органа.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письмом Управления за № 00000 от *дд.мм.гггг* переписка с Вами по вопросу *(указать содержание вопроса(ов))* прекращена».

8.2. В учетной карточке обращения (при ее наличии), в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, указывается вопрос в соответствии с Тематическим классификатором, отражающий суть обращения, дополнительно указывается вопрос «Прекращение переписки».

8.3. При поступлении обращения, по которому ранее было принято решение об отказе в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, уполномоченное лицо:

руководствуется пунктом 5 Порядка при поступлении обращения в письменной форме или в форме электронного документа;

руководствуется пунктом 6 Порядка при поступлении обращения в устной форме.

8.4. При поступлении запроса, по которому ранее было принято решение об отказе в предоставлении информации, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваш запрос от *дд.мм.гггг*, в котором Вы (*указать суть запроса*), поступил в *наименование органа* и зарегистрирован *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.

Сообщаем, что на основании пункта 5 части 1 статьи 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Вам отказано в предоставлении информации по данному запросу, поскольку Вам ранее предоставлялся ответ *дд.мм.гггг* за № *ЗИ-000*.».

III. О порядке рассмотрения жалоб и сообщений, содержащих сведения о совершении судьей дисциплинарного проступка, жалоб на решения квалификационных коллегий судей, обращений, касающихся организации работы судов, в том числе предложений по совершенствованию законодательства о судебной системе Российской Федерации

В соответствии с Федеральным конституционным законом от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», Федеральным конституционным законом от 28 апреля 1995 года № 1-ФКЗ «Об арбитражных судах в Российской Федерации», Федеральным конституционным законом от 7 февраля 2011 года № 1-ФКЗ «О судах общей юрисдикции», Федеральным законом от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях определения единого порядка рассмотрения жалоб и сообщений, содержащих сведения о совершении судьей дисциплинарного проступка, жалоб на решения квалификационных коллегий судей, обращений, касающихся организации работы судов, в том числе предложений по совершенствованию законодательства о судебной системе Российской Федерации для рассмотрения в соответствии с компетенцией по разрешению поставленных вопросов направляются:

1. жалобы и сообщения, содержащие сведения о совершении судьей дисциплинарного проступка:

1.1. в Высшую квалификационную коллегия судей Российской Федерации в отношении:

председателей, заместителей председателей федеральных судов (за исключением районных судов);

судей Верховного Суда Российской Федерации;
 судей федеральных арбитражных судов округов;
 судей арбитражных апелляционных судов;
 судей военных судов;
 членов Совета судей Российской Федерации;
 судей – членов Высшей квалификационной коллегии судей Российской Федерации;

председателей и заместителей председателей советов судей субъектов Российской Федерации;

судей – председателей и заместителей председателей квалификационных коллегий судей субъектов Российской Федерации;

1.2. в квалификационные коллегии судей соответствующих субъектов Российской Федерации в отношении:

судей верховных судов республик Российской Федерации;

судей краевых, областных судов Российской Федерации;

судей судов городов федерального значения;

судей суда автономной области и судов автономных округов;

судей арбитражных судов субъектов Российской Федерации;

судей районных судов (в том числе председателей и заместителей председателей районных судов);

мировых судей;

в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, – в отношении судей конституционных (уставных) судов субъектов Российской Федерации;

1.3. в Конституционный Суд Российской Федерации в отношении:

судей Конституционного Суда Российской Федерации;

2. жалобы на решения квалификационных коллегий судей субъектов Российской Федерации, действия (бездействия) членов квалификационных коллегий судей субъектов Российской Федерации в Высшую квалификационную коллегию судей Российской Федерации;

3. обращения, касающиеся организационного обеспечения деятельности судов, а также деятельности аппаратов судов:

3.1. в Конституционный Суд Российской Федерации в отношении:

организационного обеспечения деятельности Конституционного Суда Российской Федерации;

деятельности аппарата Конституционного Суда Российской Федерации;

3.2. в Верховный Суд Российской Федерации в отношении:

организационного обеспечения деятельности Верховного Суда Российской Федерации;

деятельности аппарата Верховного Суда Российской Федерации;

3.3. в федеральный арбитражный суд округа, арбитражный апелляционный суд, арбитражный суд субъекта Российской Федерации в отношении:

деятельности аппарата соответствующего арбитражного суда;

3.4. в Судебный департамент при Верховном Суде Российской Федерации

Федерации в отношении организационного обеспечения деятельности:

- верховных судов республик;
- краевых и областных судов;
- судов городов федерального значения;
- судов автономной области и автономных округов;
- военных судов;
- органов и учреждений Судебного департамента;
- Всероссийского съезда судей и образуемых им органов судейского сообщества;

3.5. в верховные суды республик, краевые и областные суды, суды городов федерального значения, суды автономной области и автономных округов, военные суды в отношении:

- деятельности аппарата соответствующего суда;
- деятельности аппарата районных судов.

3.6. в высший орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в отношении:

- организационного обеспечения деятельности мировых судей;
- деятельности аппарата мировых судей;

4. дополнительно при выполнении пункта 1 для информации могут направляться в Управление Президента Российской Федерации по вопросам государственной службы и кадров жалобы и сообщения, содержащие сведения о совершении судьей дисциплинарного проступка, в отношении:

- председателей, заместителей председателей федеральных судов;
- судей Верховного Суда Российской Федерации;
- судей федеральных арбитражных судов округов;
- судей арбитражных апелляционных судов;
- судей военных судов;
- членов Совета судей Российской Федерации;
- членов Высшей квалификационной коллегии судей Российской Федерации;
- председателей и заместителей председателей советов судей субъектов Российской Федерации;
- председателей и заместителей председателей квалификационных коллегий судей субъектов Российской Федерации;
- судей верховных судов республик Российской Федерации;
- судей краевых, областных судов Российской Федерации;
- судей судов городов федерального значения;
- судей суда автономной области и судов автономных округов;
- судей арбитражных судов субъектов Российской Федерации;
- судей районных судов;

5. предложения, касающиеся совершенствования законодательства о судебной системе, статусе судей и органов судейского сообщества, порядка рассмотрения судебных дел, могут рассматриваться путем направления запроса в компетентные государственные органы о предоставлении правовой позиции для подготовки ответа заявителю.

IV. О порядке рассмотрения обращений, содержащих рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов

В целях совершенствования деятельности по рассмотрению обращений, содержащих рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов рекомендовать:

1. По обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, содержащим рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов направлять в компетентные органы запросы о предоставлении правовой позиции для подготовки ответа, в исключительных случаях направлять указанные обращения по компетенции.

2. При запросе в государственном органе или органе местного самоуправления правовой позиции заявителю направляется уведомление:

«Ваше обращение на имя (в адрес), подписанное дд.мм.гггг, исходящий №, получено дд.мм.гггг в форме электронного документа (письменной форме) и зарегистрировано дд.мм.гггг за №.

В обращении Вы предлагаете определенные меры по совершенствованию закона(ов) (наименование закона(ов)) (нормативно правового(ых) акта(ов)) (наименование нормативно правового(ых) акта(ов)).

В соответствии с частью 1 статьи 104 Конституции Российской Федерации право законодательной инициативы принадлежит Президенту Российской Федерации, Совету Федерации, членам Совета Федерации, депутатам Государственной Думы, Правительству Российской Федерации, законодательным (представительным) органам субъектов Российской Федерации.

Информируем, что правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами и федеральными законами.

Согласно статье 33 Конституции Российской Федерации граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

При рассмотрении вопроса, содержащегося в Вашем обращении, учтено разграничение предметов ведения и полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и 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).

С учетом изложенного, для подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в [ФОИВ, РОИВ] запрошены необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения документы и материалы, поскольку именно указанный орган исполнительной власти осуществляет функции по выработке

и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в данной сфере.

В связи с этим срок рассмотрения Вашего обращения продлен на 30 дней (часть 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). По результатам рассмотрения в Ваш адрес будет направлен ответ в срок до *дд.мм.гггг.*.

3. В государственный орган или орган местного самоуправления направляется запрос документов и материалов – правовой позиции:

«На имя (в адрес) поступило обращение Ф.И.О. в форме электронного документа (письменной форме). Наименование органа данное обращение принято к рассмотрению.»

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 Вашу позицию, документы и материалы, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, в том числе информационную справку по вопросу, содержащемуся в обращении.

Приложение: л.».

4. На основании документов и материалов, представленных по запросу государственным органом или органом местного самоуправления, содержащих правовую позицию, готовится и направляется ответ заявителю, направившему обращение, по существу поставленных в обращении вопросов.

V. Особенности практики работы с обращениями заявителей в форме электронного документа

1. При рассмотрении обращений заявителей, поступивших в форме электронного документа, необходимо обращать внимание на следующие особенности.

1.1. В случае если в обращении изложен(ы) вопрос(ы) в виде предложения, заявления либо жалобы без указания места события (адрес описанного места, действия, факта или события и т.п.), автору обращения направляется ответ с просьбой уточнить данные, необходимые для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов:

*«Ваше обращение от *дд.мм.гггг* в адрес /на имя зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *00000*. В обращении отсутствуют полные данные для его объективного рассмотрения. Просим Вас направить дополнительную информацию, указав в ней все необходимые сведения (адрес описанного Вами места, действия, факта или события и т.п.)».*

1.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты в форме электронного документа.

1.3. В случае если в обращении указан адрес электронной почты

и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

1.4. В любом из указанных случаев уведомление автору обращения может быть направлено по указанному адресу электронной почты в форме электронного документа.

1.5. Если в поступившем в форме электронного документа тексте, набранном в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При поступлении вышеуказанных текстов в форме электронного документа, автору текста направляется ответ следующего содержания:

«Ваше сообщение от *дд.мм.гггг*, поступившее *на имя/в адрес* в форме электронного документа и зарегистрированное *дд.мм.гггг* за № *000000*, рассмотрено.

Информируем, что обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Закона обращением гражданина является направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Закона в тексте письменного обращения излагается суть предложения, заявления или жалобы. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона). Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом, к которому гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (часть 3 статьи 7 Закона).

Текст Вашего сообщения, поступивший *на имя/в адрес* в форме электронного документа, не содержит предложения, заявления или жалобы, а содержит только ссылку на *приложение (файл вложение) /контент интернет-сайта*, то он не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.».

2. Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не предусмотрен формат ответа в электронной форме, предусмотрена только подпись, но не собственноручная. В соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ подписывается руководителем органа, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. В связи с этим возможно использовать электронный образ личной подписи уполномоченного лица.

3. При собственноручном подписании ответа на бланке государственного органа или органа местного самоуправления для его направления автору обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты в форме электронного документа необходимо преобразовать ответ на бумажном носителе в ответ в форме электронного документа путем сканирования, но при этом в адрес автора обращения направляется электронная копия ответа, а не его оригинал.

4. Если заявитель в обращении, поступившем в форме электронного документа, сообщает о последующем направлении документов и материалов, связанных с рассмотрением его обращения по почте, может быть принято одно из следующих решений:

4.1. если в самом обращении, поступившем в форме электронного документа, содержатся факты и информация, достаточные для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов, обращение может быть рассмотрено в установленном порядке: направлено на рассмотрение по компетенции, либо принято к рассмотрению с направлением запроса о предоставлении документов и материалов, либо рассмотрено с направлением заявителю ответа по существу поставленного вопроса;

4.2. если в самом обращении, поступившем в форме электронного документа, не содержатся факты и информация, достаточные для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов, на обращение дается ответ.

«Ваше обращение от *дд.мм.гггг* в адрес /на имя зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *00000*. В обращении отсутствуют полные данные для его объективного рассмотрения, так как не поступили направленные Вами отдельно документы и материалы.»

Обращение направляется в архив до поступления по почте документов и материалов, связанных с рассмотрением обращения, в электронной карточке обращения делается соответствующая пометка (например: «В дело. До поступления материалов»).

После поступления документов и материалов, они регистрируются и рассматриваются с учетом первичного обращения, поступившего в форме электронного документа.

5. При рассмотрении обращений заявителей, поступивших в форме электронного документа, имеют место случаи поступления обращений в нечитаемом формате, за исключением электронного адреса заявителя, который может быть прочитан, которые могут быть открыты с использованием отдельных программных продуктов.

6. Обращения в форме электронного документа, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в том числе «на служебный адрес электронной

почты», подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вместе с тем, подобный факт свидетельствует о том, что в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления неправильно организована работа с поступающими обращениями в форме электронного документа.

Заявители должны работать не с адресом электронной почты, а непосредственно с информационным ресурсом государственного органа или органа местного самоуправления, размещенным на официальном сайте в сети «Интернет», что продиктовано необходимостью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя, и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну (Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).

VI. О порядке работы с обращениями заявителей, направленными в государственные органы и органы местного самоуправления через опосредованных лиц

1. Во избежание злоупотреблений со стороны третьих лиц (посредников), которые со своего почтового адреса направляют обращения, касающиеся личной жизни другого лица, либо которые образуют в сети «Интернет» специальные ресурсы, на которые просят присылать отклики о ситуации в различных сферах деятельности общества и государства, а затем их направляют в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные или муниципальные учреждения, осуществляющие публично-значимые функции, иные органы с требованием разобраться и дать ответ на их ресурс, при этом сами заявители чаще всего не информированы о том, что их переписка с данным ресурсом направлена как обращение в орган.

2. Поскольку проверка персональных сведений сообщаемых автором обращения не предусмотрена Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рекомендуется в целях исключения массового поступления обращений с сайтов-посредников организовать работу авторов обращений непосредственно с информационным ресурсом на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет», а не получать корреспонденцию через адрес электронной почты.

3. Данная форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту персональных данных граждан и неразглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся их частной жизни.

В связи с этим в ответах опосредованным лицам, прежде чем направлять информацию по существу вопроса, рекомендуется предлагать им представить доказательства конкретного, информированного

и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе.

Одновременно, в ответе гражданину рекомендуется разъяснить, что выбранная им форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту его персональных данных и неразглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся его частной жизни, предложив ему обратиться с интересующим его вопросом непосредственно в государственный орган или орган местного самоуправления в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления.

4. Заявитель может направить заявление либо жалобу в интересах других лиц. При подготовке ответа данным заявителям следует воздержаться от разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых ими направлены заявления или жалобы, давать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых ими направлены заявления или жалобы.

5. В случаях, когда заявитель требует информацию, содержащую персональные данные гражданина или частную жизнь лица, в интересах которых ими направлены заявления или жалобы, рекомендуется предлагать представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе. При этом следует помнить, что в любом случае не подлежат разглашению сведения, касающиеся частной жизни других лиц.

6. В случаях, если заявитель берет на себя роль посредника и направляет обращение другого заявителя в государственный орган или орган местного самоуправления с предложением дать ответ заявителю и в порядке контроля – в его адрес, то рекомендуется предложить данному заявителю представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе, а гражданину дать ответ по существу вопроса, если решение данного вопроса входит в компетенцию органа.

7. В случае, если заявитель, злоупотребляя своим правом, организовывает акцию по массовому направлению в государственный орган или орган местного самоуправления обращений других заявителей, рекомендуется тщательно прорабатывать направляемые ответы, не допуская разглашения сведений о персональных данных и частной жизни с учетом статьи 27 Федерального закона от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»:

общественная организация, обладающая правами юридического лица (зарегистрированная в учреждениях юстиции) вправе представлять и защищать свои права, законные интересы своих членов и участников, а также других граждан в органах государственной власти, органах

местного самоуправления и общественных объединениях; участвовать в выработке решений органов государственной власти и органов местного самоуправления;

общественная организация, не обладающая правами юридического лица (не зарегистрированная в учреждениях юстиции) вправе представлять и защищать только свои права, законные интересы своих членов и участников в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях; выступать с инициативами по вопросам, имеющим отношение к реализации своих уставных целей.

VII. Особенности порядка организации работы с обращениями заявителей, поступающих в рамках «Акции» (обращения от разных заявителей по одному и тому же вопросу с типовым текстом)

1. Работа с обращениями граждан, поступающими в рамках «Акции» (обращения от разных заявителей по одному и тому же вопросу с типовым текстом) проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Все обращения, поступившие в рамках «Акции», подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

3. В соответствии с пунктом 3 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заявители имеют право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. В случае проведения длительной по времени «Акции» рекомендуется все обращения принимать к рассмотрению, а по одному или нескольким обращениям запросить в иных государственных органах или органах местного самоуправления необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы. Авторам всех поступивших обращений направить уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в связи с направлением запроса о предоставлении необходимых документов и материалов.

После поступления документов и материалов по запросу подготовить типовой ответ на основании поступивших документов и материалов направить всем заявителям, обратившимся в рамках данной «Акции».

5. В случае проведения «одномоментной» Акции, когда одновременно поступает несколько тысяч обращений, рекомендуется

применять порядок, предусматривающий составление реестра обращений и направления их с контролем по компетенции с одним сопроводительным письмом с приложением реестра обращений, с направлением уведомлений всем обратившимся в рамках данной «Акции» заявителям.

VIII. О рассмотрении письменных обращений без личной подписи автора

1. Частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определено, что «гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату».

2. Порядок рассмотрения отдельных обращений определен статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Согласно части 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, ответ на обращение не дается, поэтому письменное обращение без личной подписи автора должно быть рассмотрено в установленном законодательством порядке.

3. В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

IX. О сроках и форме направления уведомления, а также о сроках направления ответов авторам обращений

1. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не предусматривает форму направления уведомления о том, что обращение в течение семи дней было направлено в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в том числе в соответствии с частью 2 статьи 12, а также не устанавливает сроки направления уведомления, поэтому на уведомление могут быть распространены общие сроки рассмотрения обращений.

2. В целях сокращения поступления оперативной реакции на полученный ответ много пишущему автору, в форме жалобы от него, рекомендуется ответы на обращения таким авторам направлять не ранее установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока.

X. Рассмотрение обращений заявителей, если не поддается прочтению не только текст обращения, но и адрес для ответа

1. Согласно части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.1. в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

1.2. в случае, если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа.

2. В случае, предусмотренном пунктом 1.2 раздела X настоящих Методических рекомендаций, рекомендуется проверить обращение на повторность, неоднократность, выявив предыдущие обращения данного автора, либо определить адрес по телефону, если таковой имеется.

3. Исходя из принципа возможности расширения прав и свобод человека, если в обращении заявителя почтовый адрес отсутствует, то допускается использовать адрес, указанный на почтовом отправлении.

XI. Рассмотрение обращений с просьбой об ознакомлении с материалами, а также обращений, в которых автор указывает на необязательность направления ответа по результатам рассмотрения обращения, с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения и заявлений о прекращении рассмотрения обращения

1. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, что означает возникновение необходимости у государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица истребовать в ином государственном органе, органе местного самоуправления или у иного должностного лица документы и материалы необходимые, с точки зрения автора, для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 федеральным законом тайну, что не означает возникновения у заявителя права истребовать копии соответствующих документов и материалов в государственных органах и органах местного самоуправления, рассматривающих обращение;

1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, что не означает возникновения у государственных органов, органов местного самоуправления, должностного лица или уполномоченного на то лица права не направлять автору ответ по существу или уведомление о переадресации обращения в случае, если в своем обращении автор указывает на необязательность направления ответа или уведомления;

1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, что означает возникновение

права у гражданина обжаловать результат рассмотрения его обращения государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным на то лицом или сам порядок рассмотрения обращения в административном порядке, то есть в порядке подчиненности и (или) в судебном порядке;

1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, что не означает возникновения у государственных органов и органов местного самоуправления обязанности прекращения рассмотрения обращения, так как необходимо идентифицировать автора первичного обращения с автором, обратившимся с заявлением о прекращении переписки.

ХII. Рассмотрение обращений иностранных граждан и лиц без гражданства

1. В случае если текст, поступивший из иностранного государства в письменной форме или в форме электронного документа, направлен иностранным гражданином либо лицом без гражданства и содержит вопросы, входящие в компетенцию:

1.1. органов публичной власти или должностных лиц иностранного государства, то, как не подлежащий рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется, при необходимости, для сведения в Министерство иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России) без уведомления автора, либо подлежит списанию в дело по основанию «вне юрисдикции Российской Федерации»;

1.2. государственных органов, включая МИД России, в том числе по вопросам работы входящих в систему МИД России дипломатических представительств Российской Федерации и консульских учреждений Российской Федерации, органов местного самоуправления или должностных лиц Российской Федерации, подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. В случае если текст, поступивший из иностранного государства в письменной форме или в форме электронного документа, направлен гражданином Российской Федерации или юридическим лицом Российской Федерации и содержит вопросы, защиты прав, свобод и законных интересов указанных граждан в государстве пребывания с учетом законодательства государства пребывания, то, как не подлежащий рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется в МИД России с направлением, при наличии возможности

и необходимости, уведомления автору.

ХII. Рассмотрение обращений, в которых обжалуются судебные решения.

1. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение семи дней со дня регистрации возвращает его гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение, и отсутствуют достаточные сведения для установления стадии судебного разбирательства, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

К сожалению, в Вашем обращении недостаточно сведений для установления стадии судебного разбирательства. Вместе с тем сообщаем, что если по Вашему делу было вынесено решение только судом первой инстанции, которое Вы не обжаловали в установленный срок, то Вы вправе обратиться с заявлением о восстановлении пропущенного срока на обжалование, а также направить свою апелляционную жалобу через суд, который вынес первое решение».

3. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по уголовному делу, принятое судом первой инстанции и не вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в (наименование органа).

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным решением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря

1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судей по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8¹ Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Судебные решения, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в апелляционном порядке в соответствии с требованиями главы 45.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 389.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации право апелляционного обжалования судебного решения принадлежит осужденному, оправданному, их защитникам и законным представителям, государственному обвинителю и (или) вышестоящему прокурору, потерпевшему, частному обвинителю, их законным представителям и представителям, а также иным лицам в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

В соответствии со статьей 389.9 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации суд апелляционной инстанции проверяет по апелляционным жалобам, представлениям законность, обоснованность и справедливость приговора, законность и обоснованность иного решения суда первой инстанции.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

4. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по уголовному делу, вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным решением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судей по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8¹ Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Судебные решения, вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в кассационном порядке в соответствии с требованиями главы 47.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

В соответствии со статьей 401.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации вступившее в законную силу судебное решение может быть обжаловано в суд кассационной инстанции осужденным, оправданным, их защитниками и законными представителями, потерпевшим, частным обвинителем, их законными представителями и представителями, а также иными лицами в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

Судебное решение может быть обжаловано в суд кассационной инстанции в течение одного года со дня его вступления в законную силу. Пропущенный по уважительной причине срок может быть восстановлен в порядке, предусмотренном статьей 389.5 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

Вступившие в законную силу судебные решения (приговор, определение или постановление суда) также могут быть пересмотрены в порядке надзора Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по жалобам и представлениям лиц, указанных в частях первой и второй

статьи 401.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, а именно осужденным, оправданным, их защитниками и законными представителями, потерпевшими, частным обвинителем, их законными представителями и представителями, а также иными лицами в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

5. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по уголовному делу, вступившее в законную силу, и сообщается о новых или вновь открывшихся обстоятельствах в пользу осужденного, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным актом.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судьи по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8¹ Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Вместе с тем информируем, что вступившие в законную силу приговор, определение и постановление суда могут быть отменены, и производство по уголовному делу возобновлено ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств.

Основаниями возобновления производства по уголовному делу в порядке, установленном главой 49 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, являются вновь открывшиеся обстоятельства, указанные в части 3 статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, и обстоятельства, которые существовали на момент вступления приговора или иного судебного решения в законную силу, но не были известны суду, а также новые обстоятельства, указанные в части 4 статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, обстоятельства, не известные суду на момент вынесения судебного решения, устраняющие преступность и наказуемость деяния.

Согласно статье 415 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации право возбуждения производства ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств принадлежит прокурору, за исключением случаев, предусмотренных частью пятой данной статьи, согласно которой пересмотр приговора, определения или постановления суда по обстоятельствам, указанным в пунктах 1 и 2 части 4 статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, осуществляется Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по представлению Председателя Верховного Суда Российской Федерации.

Порядок разрешения судом вопроса о возобновлении производства по уголовному делу регламентирован статьей 417 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

Статьей 414 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации установлено, что пересмотр обвинительного приговора ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств в пользу осужденного никакими сроками не ограничен.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

6. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по гражданскому делу, не вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции

Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Судебные постановления, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в апелляционном порядке в соответствии с требованиями главы 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 320 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации право апелляционного обжалования решения суда принадлежит сторонам и другим лицам, участвующим в деле. Право принесения апелляционного представления принадлежит прокурору, участвующему в деле. Апелляционную жалобу вправе подать также лица, которые не были привлечены к участию в деле, и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

7. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по гражданскому делу, вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной

и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Главой 41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации регламентировано производство в суде кассационной инстанции.

Согласно статье 376 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации вступившие в законную силу судебные постановления, за исключением судебных постановлений Верховного Суда Российской Федерации, могут быть обжалованы в порядке, установленном главой 41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, в суд кассационной инстанции лицами, участвующими в деле, и другими лицами, если их права и законные интересы нарушены судебными постановлениями.

Надзорное производство в соответствии с главой 41.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации находится исключительно в компетенции Президиума Верховного Суда Российской Федерации. Вступившие в законную силу судебные постановления могут быть пересмотрены в порядке надзора Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по жалобам лиц, участвующих в деле, и других лиц, если их права, свободы и законные интересы нарушены этими судебными постановлениями.

В порядке надзора могут быть пересмотрены лишь судебные акты, перечисленные в части 2 статьи 391.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. В соответствии со статьей 391.2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации надзорные жалоба, представление подаются непосредственно в Верховный Суд Российской Федерации и в соответствии с требованиями статьи 391.5 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации изучаются судьей Верховного Суда Российской Федерации.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

8. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное

решение по гражданскому делу, вступившее в законную силу, и сообщается о новых или вновь открывшихся обстоятельствах, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в (наименование органа).

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным актом.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вместе с тем информируем, что в соответствии с главой 42 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации судебные постановления, вступившие в законную силу, могут быть пересмотрены по вновь открывшимся и по новым обстоятельствам судом, принявшим это постановление. Пересмотр по вновь открывшимся или новым обстоятельствам постановлений судов апелляционной, кассационной или надзорной инстанции, которыми изменено или принято новое судебное постановление, производится судом, изменившим судебное постановление или принявшим новое судебное постановление (статья 393 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Заявление, представление о пересмотре судебных постановлений по вновь открывшимся или новым обстоятельствам подаются в суд, принявший эти постановления, сторонами, прокурором, другими лицами, участвующими в деле (статья 394 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Перечни таких обстоятельств четко определены.

Согласно части 2 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для пересмотра вступивших в законную силу судебных постановлений являются: вновь открывшиеся

обстоятельства, указанные в части 3 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и существовавшие на момент принятия судебного постановления, существенные для дела обстоятельства, и новые обстоятельства, указанные в части 4 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, возникшие после принятия судебного постановления и имеющие существенное значение для правильного разрешения дела обстоятельства.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

9. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по арбитражному делу, не вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным актом.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Судебные акты, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в апелляционном порядке в соответствии с требованиями главы 34 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 257 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации право апелляционного обжалования решения суда принадлежит лицам, участвующим в деле, а также иным лицам в случаях,

предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

10. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по арбитражному делу, вступившее в законную силу, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в наименование органа.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным актом.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Главой 35 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации регламентировано производство в суде кассационной инстанции.

Согласно статье 273 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации вступившие в законную силу решение арбитражного суда первой инстанции, если такое решение было предметом рассмотрения в арбитражном суде апелляционной инстанции или если арбитражный суд апелляционной инстанции отказал в восстановлении пропущенного срока подачи апелляционной жалобы, за исключением решений Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, и постановление арбитражного суда апелляционной инстанции могут быть обжалованы в порядке кассационного производства полностью

или в части при условии, что иное не предусмотрено Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, лицами, участвующими в деле, а также иными лицами в случаях, предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Вступившие в законную силу решения Суда по интеллектуальным правам, принятые им в качестве суда первой инстанции, могут быть обжалованы в порядке кассационного производства полностью или в части лицами, участвующими в деле, а также иными лицами в случаях, предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Пересмотр в порядке кассационного производства судебных актов арбитражных судов в Судебной коллегии Верховного Суда Российской Федерации производится в соответствии со статьями 291.1-291.15 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Вступившие в законную силу решения и определения Судебной коллегии Верховного Суда Российской Федерации, принятые по первой инстанции, если указанные решения и определения были предметом апелляционного рассмотрения, определения Апелляционной коллегии Верховного Суда Российской Федерации, вынесенные по результатам рассмотрения апелляционных жалоб, представлений на решения или определения Судебной коллегии Верховного Суда Российской Федерации, принятые по первой инстанции, определения Судебной коллегии Верховного Суда Российской Федерации, вынесенные в порядке кассационного производства, могут быть пересмотрены в порядке надзора Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по надзорным жалобам лиц, участвующих в деле, и иных лиц, указанных в статье 42 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

11. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное решение по арбитражному делу, вступившее в законную силу, и сообщается о новых или вновь открывшихся обстоятельствах, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в (наименование органа).

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным актом.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной

и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вместе с тем информируем, что арбитражный суд может пересмотреть принятый им и вступивший в законную силу судебный акт по новым или вновь открывшимся обстоятельствам по основаниям и в порядке, которые предусмотрены в главе 37 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Так, согласно статье 311 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации основаниями пересмотра судебных актов являются вновь открывшиеся обстоятельства, указанные в части 2 статьи 311 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации и существовавшие на момент принятия судебного акта обстоятельства по делу, и новые обстоятельства, указанные в части 3 статьи 311 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, возникшие после принятия судебного акта, но имеющие существенное значение для правильного разрешения дела.

Заявление о пересмотре вступившего в законную силу судебного акта по новым или вновь открывшимся обстоятельствам подается в арбитражный суд, принявший данный судебный акт, лицами, участвующими в деле (статья 312 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации).

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

12. При поступлении обращения, в котором обжалуется судебное постановление по делу об административном правонарушении, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение направляет заявителю ответ следующего содержания:

«Ваше обращение на имя (в адрес), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступило в (наименование органа).

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете

несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вместе с тем информируем, что судебное постановление по делу об административном правонарушении, не вступившее в законную силу, может быть обжаловано лицами, указанными в статьях 25.1 – 25.5.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в вышестоящий суд в порядке и сроки, установленные статьями 30.2 и 30.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Подача последующих жалоб на постановление по делу об административном правонарушении и (или) решения по жалобе на это постановление, их рассмотрение и разрешение осуществляются в порядке и в сроки, установленные статьями 30.2 – 30.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

На основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются».

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

⁴ по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, **государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций**

I. 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций** (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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, государственными органами и органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций** (далее – участники обмена).

1.2. Методические рекомендации призваны обеспечить:

- создание единой информационной и методологической системы обеспечения права авторов:

на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, **государственные и муниципальные учреждения, иные организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций** (далее – государственные и муниципальные учреждения);

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 авторов государственными органами, органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями**, их должностными и уполномоченными лицами;

для своевременного рассмотрения запросов авторов государственными органами, органами местного самоуправления;

для совершенствования контроля за обеспечением права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, **государственные и муниципальные учреждения**;

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, **государственные и муниципальные учреждения**, и должностным лицам при направлении иными государственными органами, органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями** 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, **государственных и муниципальных учреждений** 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, **государственных и муниципальных учреждений** и от должностных лиц необходимых иным государственным органам, органам местного самоуправления, **государственным и муниципальным учреждениям**, должностным лицам для рассмотрения обращения, проверки информации, содержащейся в открытом письме или электронном сообщении.

1.3. 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, 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 между участниками обмена:

- 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.

1.4. В целях обеспечения иерархического обмена **участниками обмена** используется система межведомственного электронного документооборота (МЭДО), **система электронного обмена в защищенном сегменте единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – система электронного обмена в единой сети ЕС ОГ)**, комплекс программ VipNet, а также имеющиеся территориально распределенные системы обмена документами в электронной форме (при наличии).

1.5. 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.

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

- средствами системы межведомственного электронного документооборота (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 (МЭДО) (при наличии);

- для участников обмена, не подключенных к системе межведомственного электронного документооборота, – **средствами системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ либо** средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. Виды электронных документов, направляемых участником обмена:

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

- формализованные обращения – обращения, содержащие персональные данные автора, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни автора, 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, государственных и муниципальных учреждений авторам на ранее поступившие в их адрес обращения от тех же авторов по аналогичным вопросам, содержащимся в формализованном обращении;

1.7.2. 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, государственные и муниципальные учреждения;

1.7.3. Копии ответов государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений на обращения или запросы, направленные в соответствии с пунктом 1.7.2. настоящих Методических рекомендаций;

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

1.7.5. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

1.7.6. Статистические данные по работе с обращениями, запросами и электронными сообщениями авторов.

1.8. По системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО), а также по системе электронного обмена в единой сети ЕС ОГ либо с использованием комплекса программ VipNet кроме того, осуществляется обмен электронными сообщениями, содержащими уведомления о регистрации и ходе рассмотрения (исполнения) полученных участником информационного обмена документов.

1.9. 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.

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИЕРАРХИЧЕСКОГО ОБМЕНА

2.1. Общая схема иерархического информационного обмена данными по работе с обращениями между Управлением, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями** создается на основе оптимизации схемы документационного обмена данными по работе с обращениями, запросами и электронными сообщениями авторов 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 **и (или) подведомственные государственные учреждения;**

б) направлением Управлением на рассмотрение обращений и запросов, адресованных Президенту Российской Федерации, в федеральные государственные органы, которые при необходимости переадресовывают их на рассмотрение в свои территориальные органы **и (или) подведомственные государственные учреждения;**

в) 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, либо в подведомственные государственные и муниципальные учреждения, находящиеся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации;**

г) 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 **и подведомственные государственные учреждения;**

д) направлением федеральными государственными органами 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 **и подведомственные государственные учреждения;**

е) 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, **либо в подведомственные государственные и муниципальные учреждения**, находящиеся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации.

2.2. Организация взаимодействия системы обмена с системой электронного документооборота (СЭД) предусматривает максимальное использование программно-технических средств, имеющихся в государственных органах и органах местного самоуправления, **государственных и муниципальных учреждениях**, 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 (автоматизированный информационно-поисковый комплекс АС «Обращения граждан» (далее – АС «Обращения граждан»), который также используется 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 авторов) и собственных СЭД:

- установка и использование типового программного обеспечения 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 (СЭД), 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, **либо государственных и муниципальных учреждений (собственные СЭД)**.

Для организации информационного обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ необходимо подключение государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений к единой сети ЕС ОГ в соответствии с утвержденными Спецсвязью ФСО России техническими условиями.

Краткая памятка настройки информационного обмена средствами системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ приведена в приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

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 исполнительной власти с учетом обращений, поступивших в их территориальные органы или структурные подразделения, **либо в подведомственные государственные учреждения;**

б) в федеральных государственных органах с учетом обращений, поступивших в их территориальные органы или структурные подразделения, **либо в подведомственные государственные учреждения;**

в) 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, **либо в подведомственные государственные и муниципальные учреждения,** 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 (МЭДО).

Пример формирования ответа с обязательной ссылкой на входящий документ приведен в приложении № 2 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 № 3 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 (МЭДО) 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 автора, указанного в запросе.

Краткий запрос – о предоставлении статистической информации по обращениям автора, 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, **государственные и муниципальные учреждения** 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, **государственные и муниципальные учреждения** должен быть сформирован и направлен в течение трех суток.

Описание состава данных, передаваемых участниками информационного обмена в режиме «запрос-ответ», приведено в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА В ПРИЕМНЫХ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

3.1. 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 194 городов с населением свыше 70 тысяч жителей (далее – 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 (комплекс программ VipNet) между информационными системами приемных Президента Российской Федерации и СЭД территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных государственных органов, 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 № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА В РЕАЛЬНОМ РЕЖИМЕ ВРЕМЕНИ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДАННЫМИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ (ДАЛЕЕ – СИСТЕМА ОБМЕНА)

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, а также системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ 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, а также системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ.

4.2. Система электронного документооборота (СЭД) должна обеспечивать возможность:

- хранения документов в электронной форме и их реквизитов;

- взаимодействия с адаптером (для системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО)) или конвертером (для системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ и комплекса программ VipNet)

системы электронного документооборота при отправке и приеме электронных документов и сообщений;

- информационного обмена с системой перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов;

- информационного обмена с системой предоставления отчетов государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах;

- информационного обмена с системой личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой государственный орган либо любой орган местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

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

4.3.1. При организации взаимодействия системы обмена с системой электронного документооборота (СЭД) 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 (СЭД): должны аттестоваться на соответствие требованиям по безопасности и технической защите персональных данных.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям⁴ по обеспечению
обмена в реальном режиме времени электронными
данными по работе с обращениями российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических
лиц, между Управлением Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан
и организаций, приемными Президента
Российской Федерации, государственными
органами и органами местного самоуправления,
государственными и муниципальными
учреждениями, иными организациями, на которые
возложено осуществление публично значимых
функций

Краткая памятка настройки информационного обмена средствами системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ

Для настройки информационного обмена средствами системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ и начала работы необходимо выполнить следующие действия:

1. Назначить уполномоченное лицо – пользователя с ролью «Ответственный за информационный обмен» в государственном органе или органе местного самоуправления, либо в государственном или муниципальном учреждении на портале ССТУ.РФ;
2. Запустить АРМ ЕС ОГ (СПО Специалист) и авторизоваться под именем пользователя с ролью «Ответственный за информационный обмен»;
3. Для начала работы по информационному обмену в системе электронного обмена в единой сети ЕС ОГ перейти на вкладку «Архивы обращений».

Примечание. Правом на редактирование информации о должностных, уполномоченных, ответственных лицах в соответствующей ветке иерархического электронного справочника на ресурсе ССТУ.РФ обладают пользователи с ролями:




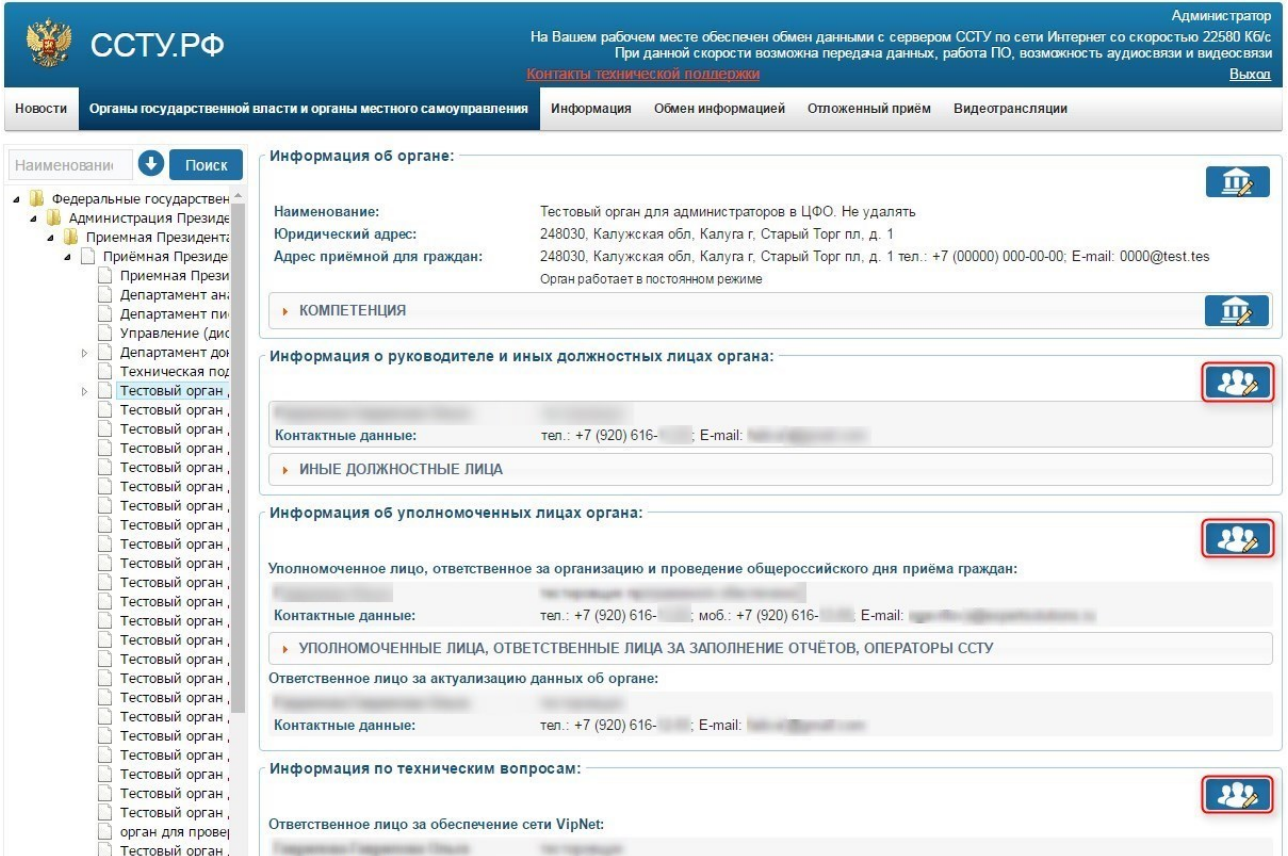
— «Ответственное лицо за актуализацию информации об органе»;



— «Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема».

Назначение роли пользователя

1. Необходимо нажать на кнопку  «Редактировать данные пользователей» в соответствующей ветке иерархического электронного справочника.



The screenshot shows the website interface for CSTU.RF. The top navigation bar includes 'Новости', 'Органы государственной власти и органы местного самоуправления', 'Информация', 'Обмен информацией', 'Отложенный приём', and 'Видеотрансляции'. The main content area is titled 'Информация об органе:' and contains several sections:

- Информация об органе:** Includes fields for 'Наименование' (Тестовый орган для администраторов в ЦФО. Не удалять), 'Юридический адрес' (248030, Калужская обл, Калуга г, Старый Торг пл, д. 1), and 'Адрес приёмной для граждан' (248030, Калужская обл, Калуга г, Старый Торг пл, д. 1 тел.: +7 (00000) 000-00-00; E-mail: 0000@test.tes). A 'КОМПЕТЕНЦИЯ' section is also present.
- Информация о руководителе и иных должностных лицах органа:** Includes 'Контактные данные' (тел.: +7 (920) 616-...; E-mail: ...). An 'ИНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА' section is also present.
- Информация об уполномоченных лицах органа:** Includes 'Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма граждан' and 'Контактные данные' (тел.: +7 (920) 616-...; моб.: +7 (920) 616-...; E-mail: ...). An 'УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ЗАПОЛНЕНИЕ ОТЧЕТОВ, ОПЕРАТОРЫ ССТУ' section is also present.
- Информация по техническим вопросам:** Includes 'Ответственное лицо за обеспечение сети VipNet' and 'Контактные данные' (тел.: +7 (920) 616-...; E-mail: ...).

Each section has a 'Редактировать' icon (pencil and people) in the top right corner.

Рис. 1 Страница с информацией об органе на портале ССТУ.РФ

2. В окне редактирования пользователей необходимо нажать на кнопку **ИЗМЕНИТЬ** напротив пользователя, которому необходимо присвоить роль, или нажать на кнопку **Добавить пользователя** для добавления нового пользователя с последующим присвоением ему роли.

3. В появившемся окне в разделе «Роли пользователя» необходимо отметить пункт «Ответственный за информационный обмен» и нажать на кнопку **Сохранить**.

Режим редактирования данных уполномоченных лиц органа
Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

Сохранить **Отменить изменения** **Выйти**

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

Фамилия: * Имя: * Отчество (при наличии):

Должность:

КОНТАКТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Городской телефон: +7 доб. номер код номер телефона

Мобильный телефон: +7 код номер телефона

E-mail: * адрес электронной почты

Телефон ССТУ: номер телефона

Телефон (АТС-ОГВ): телефонный номер

ИНЫЕ ВИДЫ СВЯЗИ

Спутниковая связь: код номер телефона

Радиосвязь: позиция частота

РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Руководитель органа
- Должностное лицо
- Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема
- Уполномоченное лицо, осуществляющее приём заявителей
- Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений
- Ответственное лицо по техническим вопросам
- Ответственное лицо за обеспечение сети VipNet
- Оператор сетевого справочного телефонного узла органа
- Ответственное лицо за актуализацию информации об органе
- Ответственный за Информационный обмен

Уполномоченное лицо работает в постоянном режиме:

ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ ПРИЁМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ РЕЖИМЫ СВЯЗИ

- Видеоконференц-связь
- Видеосвязь
- Видеосвязь (ССТУ)

СТАТУС

- Запись на личный прием
- Запись на прием в режиме связи
- Диспетчерская служба
- Личный прием
- Прием в режиме связи

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СПЕЦИАЛИЗАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА

Рис. 2 Страница редактирования данных уполномоченных лиц органа на портале ССТУ.РФ

Примечание. В текущей версии системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ в одном органе может быть назначено только одно уполномоченное лицо органа с ролью «Ответственный за информационный обмен»

Работа с системой электронного обмена в единой сети ЕС ОГ

1. Необходимо запустить АРМ ЕС ОГ (СПО Специалист) и авторизоваться под именем пользователя с ролью «Ответственный за информационный обмен».

2. Перейти на вкладку «Архивы обращений».

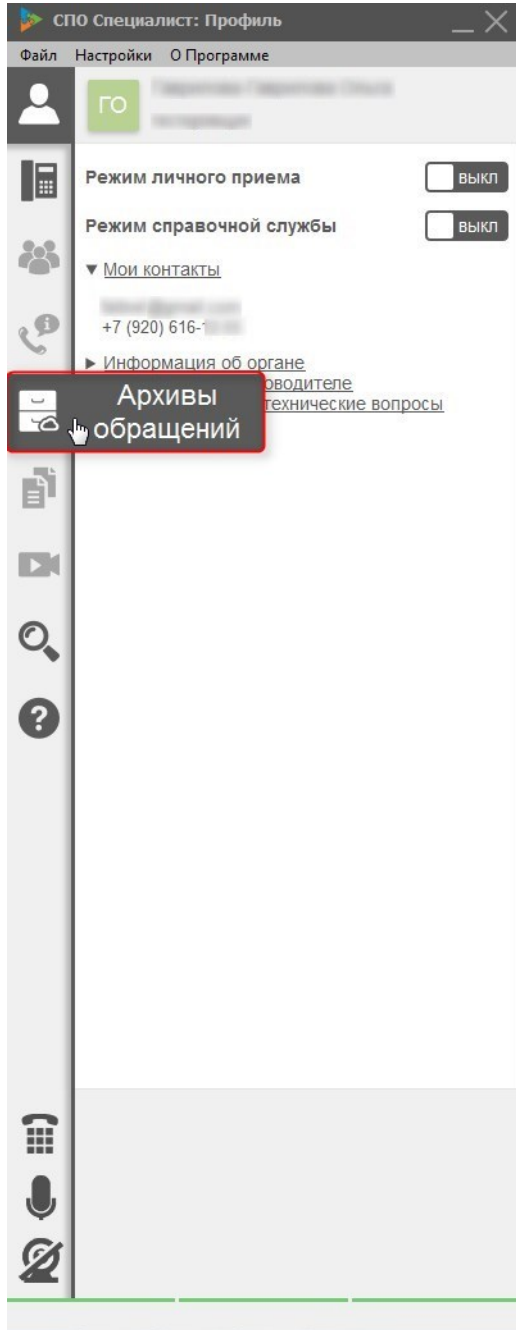


Рис. 3 Главное окно приложения АРМ ЕС ОГ (СПО Специалист)

Примечание. Вкладка «Архивы обращений» доступна только пользователю с ролью «Ответственный за информационный обмен»

Примечание. В случае поступления в орган новых архивов с обращениями на вкладке

появляется идентификатор:



3. После перехода на вкладку «Архивы обращений» появится список входящих архивов, содержащих обращения и сопроводительные документы к ним.

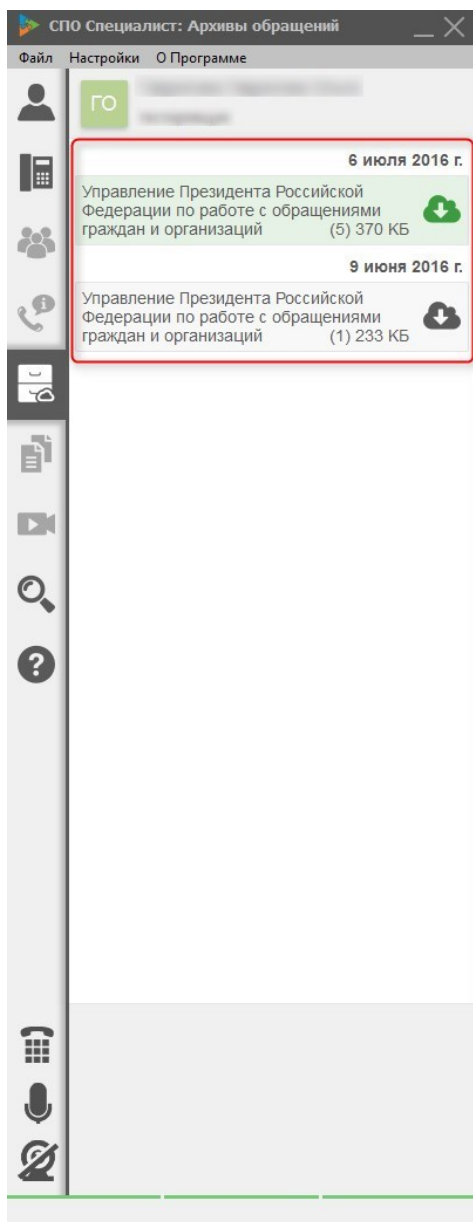




Рис. 4 Вкладка «Архивы обращений» в приложении АРМ ЕС ОГ (СПО Специалист)

4. При нажатии пользователем на кнопку  «Выгрузить архив» напротив каждого пакета обращений открывается стандартное окно выбора директории для сохранения файла. Иконка становится серой , информируя пользователя о том, что данный пакет обращений уже был сохранен ранее.

Примечание. Перед началом выгрузки архивов убедитесь, что на персональном компьютере установлен архиватор. Распространенные архиваторы WinRar и 7zip.

Необходимо выбрать директорию для сохранения архива и нажать на кнопку «Сохранить».

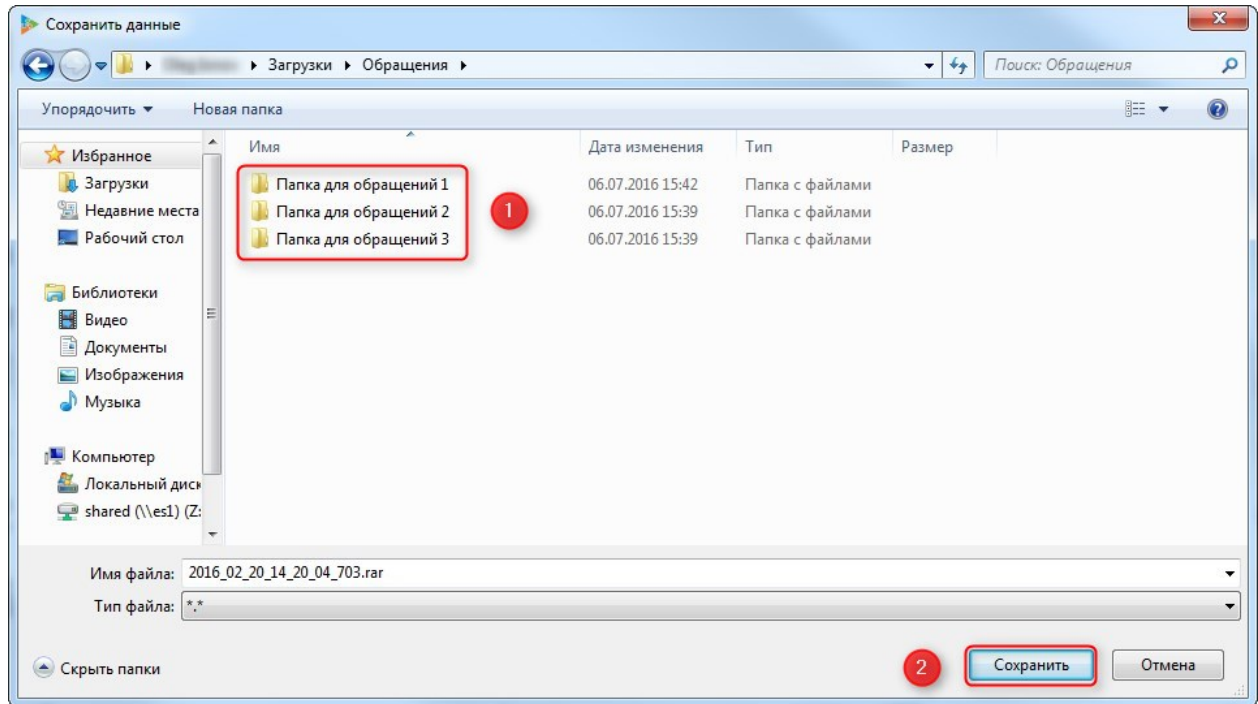


Рис. 5 Стандартное окно выбора директории сохранения файла

5. Далее можно разархивировать пакет и приступить к работе с обращениями и документами вручную либо импортировать их в систему электронного документооборота органа.

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям⁴ по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций

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 **системы электронного обмена в единой сети ЕС ОГ и 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~МИССМ
```

```
[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 № 3
к Методическим рекомендациям⁴ по обеспечению
обмена в реальном режиме времени электронными
данными по работе с обращениями российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических
лиц, между Управлением Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан
и организаций, приемными Президента
Российской Федерации, государственными
органами и органами местного самоуправления,
государственными и муниципальными
учреждениями, иными организациями, на которые
возложено осуществление публично значимых
функций

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 № 4
к Методическим рекомендациям⁴ по обеспечению обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления, **государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций**

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 часть 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 автора.

Приложение № 5
к Методическим рекомендациям⁴ по обеспечению
обмена в реальном режиме времени электронными
данными по работе с обращениями российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических
лиц, между Управлением Президента Российской
Федерации по работе с обращениями граждан
и организаций, приемными Президента
Российской Федерации, государственными
органами и органами местного самоуправления,
государственными и муниципальными
учреждениями, иными организациями, на которые
возложено осуществление публично значимых
функций

**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~MISCM
11. Город корреспондента
г. Москва
12. Имя корреспондента
Управление Президента Российской Федерации по работе
с обращениями граждан и организаций

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

⁵ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей 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»;

- на электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения;

- на электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения.

Запросы в устной форме или электронные сообщения заявителей подлежат регистрации и учету в соответствии с разделом 2 Методических рекомендаций по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

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) о почтовых адресах и справочных телефонах 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 в ответ на электронное сообщение в форме смс-сообщения, содержащее поздравление, соболезнование, приглашение, пожелание, о его получении;

л) об информировании заявителя в устной форме по телефону о принятии его электронного сообщения в форме смс-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 на электронное сообщение в форме смс-сообщения, требующее:

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 аудиопотоколирования 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 отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и электронных сообщений заявителей в форме аудио-сообщений, поступающих на Справочный телефонный узел Администрации Президента, в Сетевые справочные телефонные узлы государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в форме аудио-сообщений, в соответствующем государственном органе, органе местного самоуправления с приложением аудиозаписи телефонного разговора в соответствии с приложениями № 3 и № 4 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 сети «Интернет» по высокоскоростным каналам связи (минимум 2 Мб/с);

- организовать подключение к телефонной сети общего пользования (далее – ТФОП) по цифровому потоку E1 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.

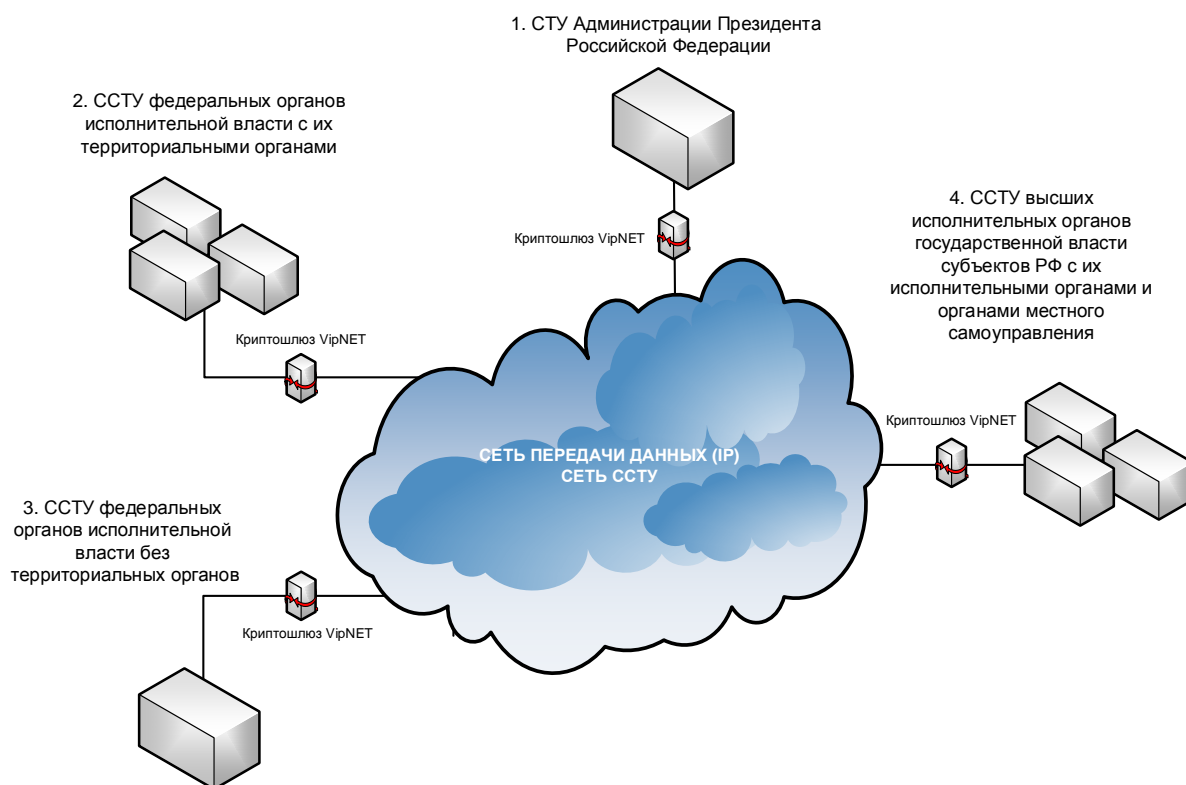


Рисунок 1.

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.

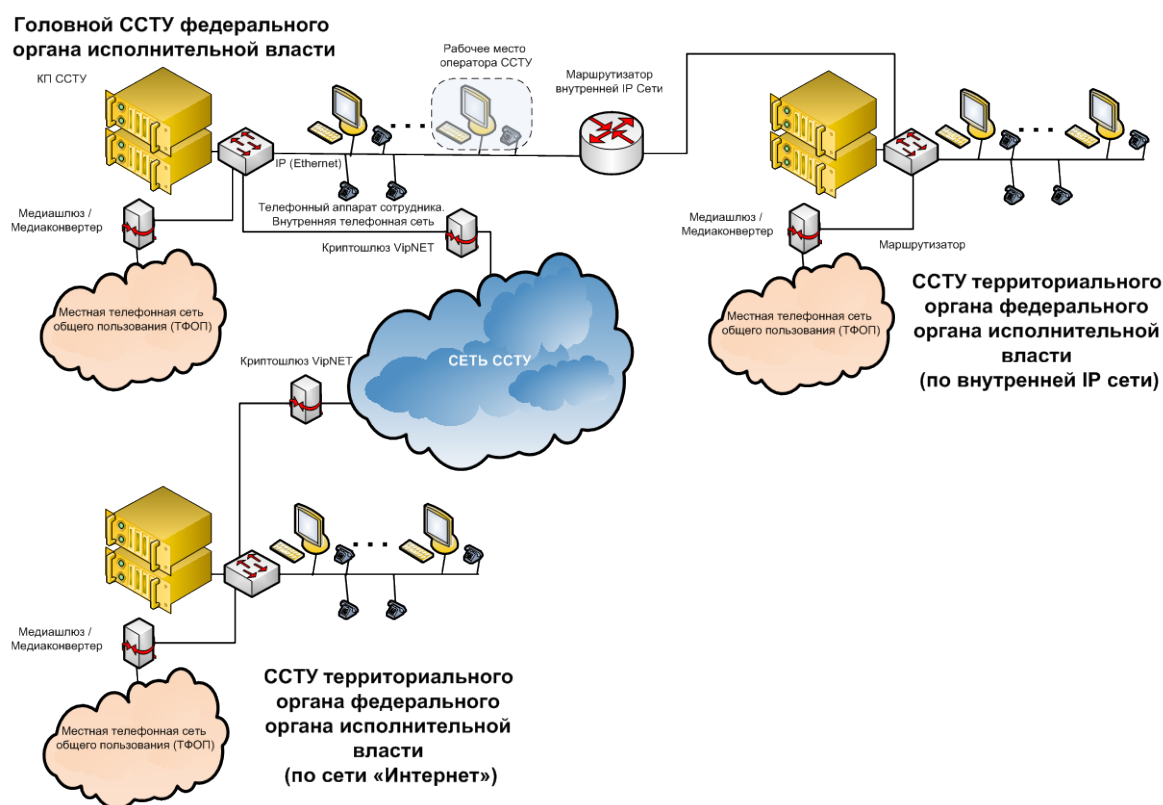


Рисунок 2.

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.

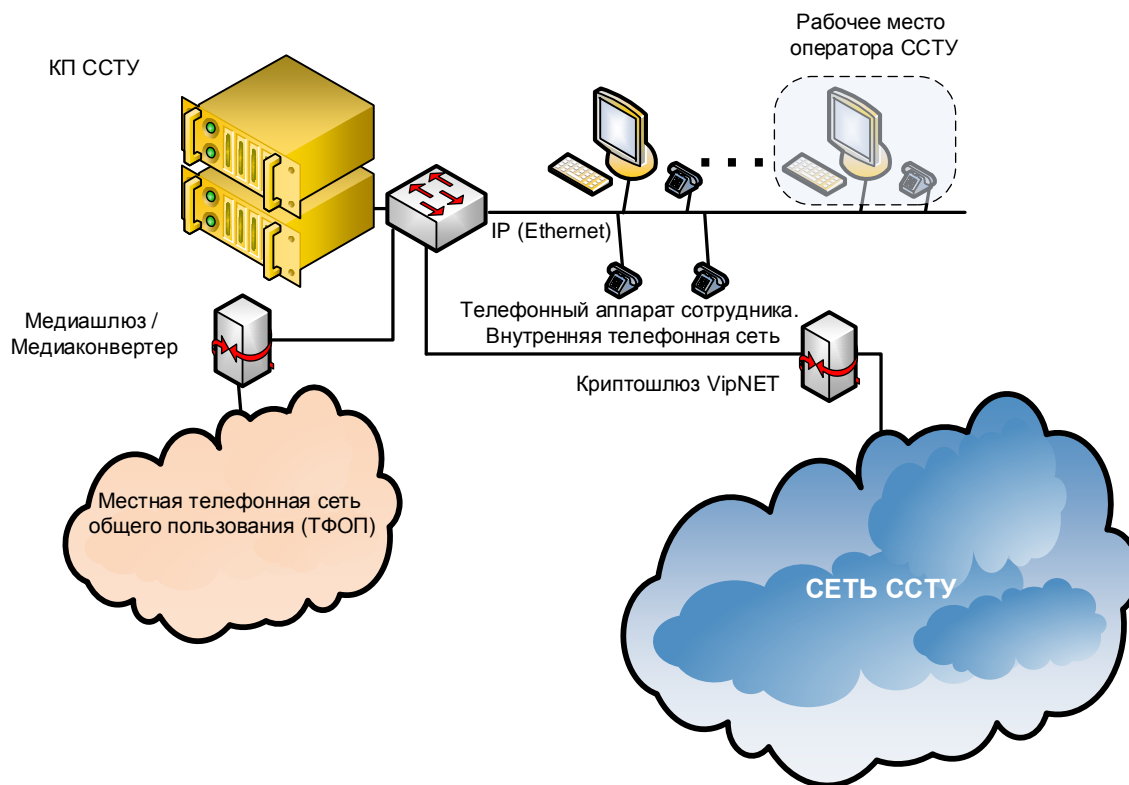


Рисунок 3.

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.

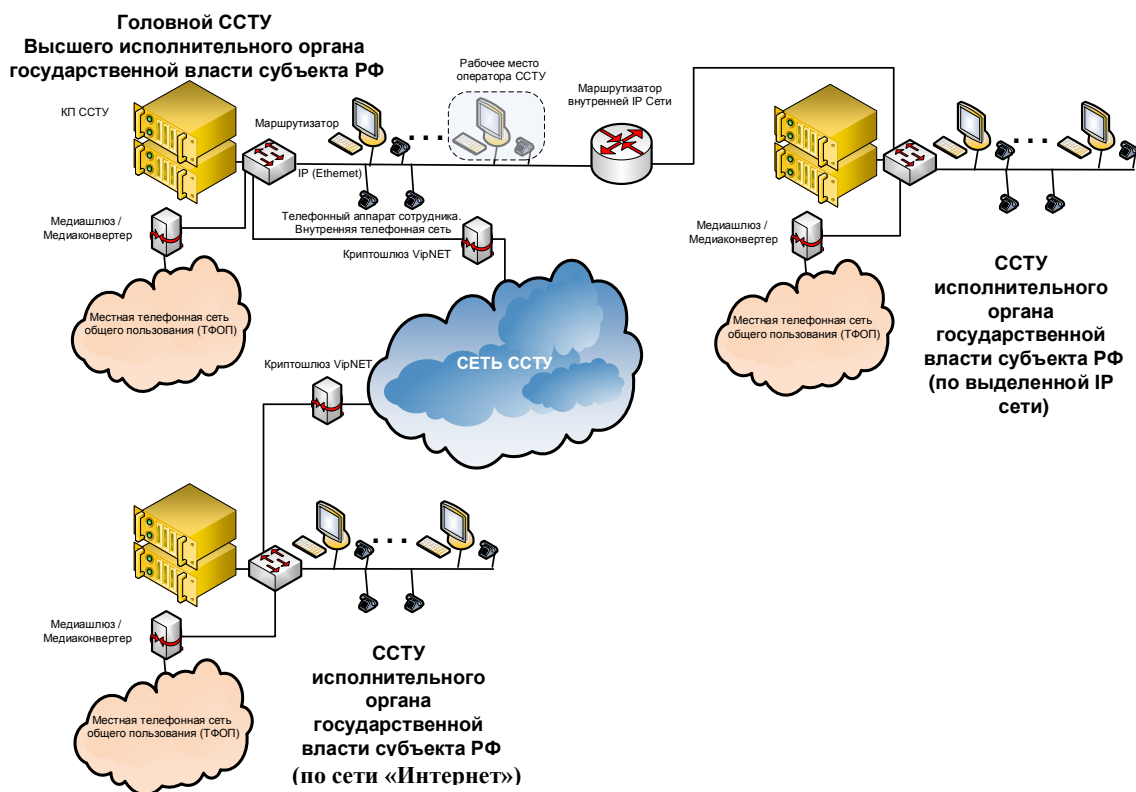


Рисунок 4.

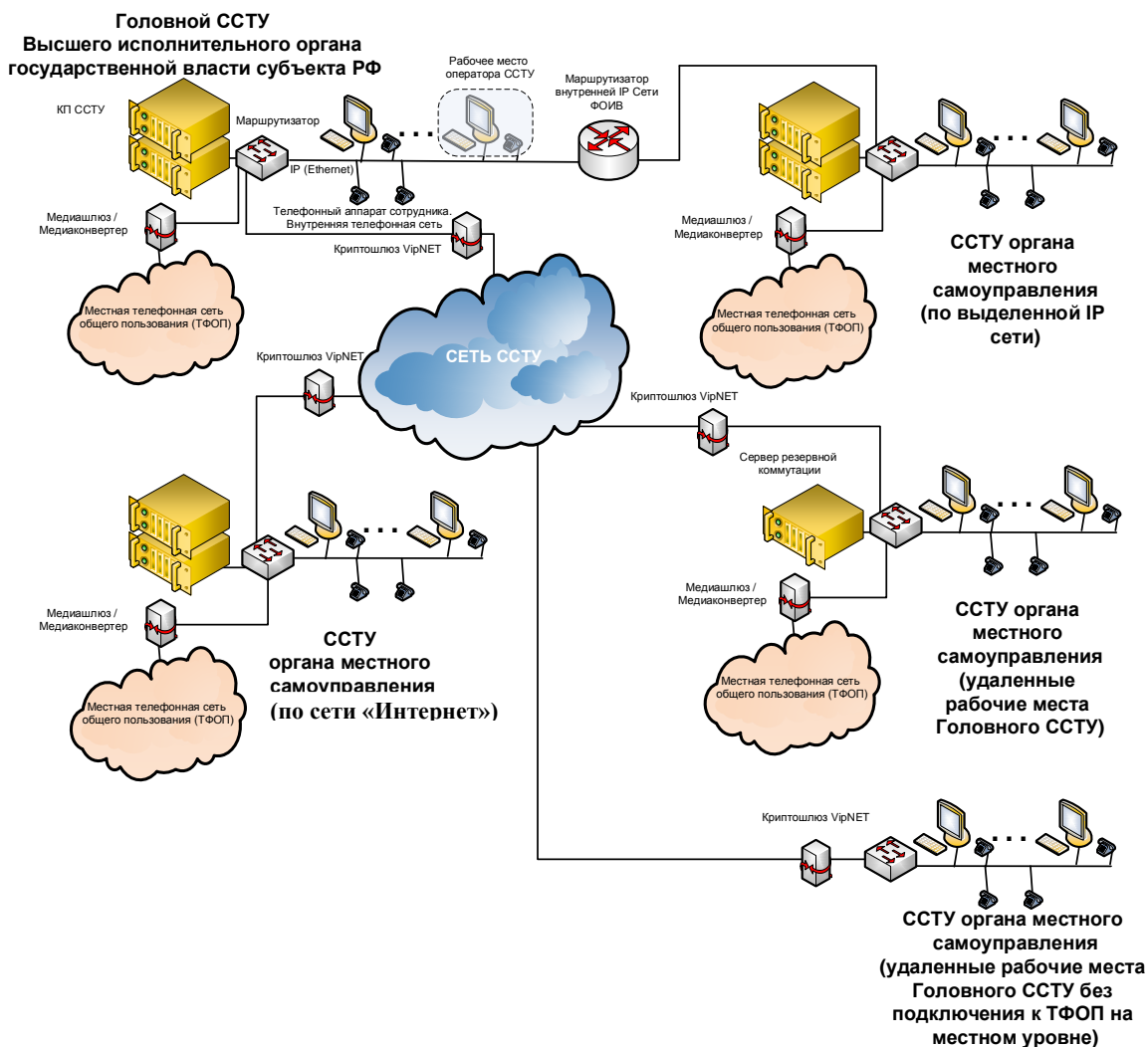


Рисунок 5.

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) при этом оборудование преобразования передачи голоса и сервер резервной коммутации не требуются в случае отсутствия подключения ССТУ к ТФОП на местном уровне.

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.

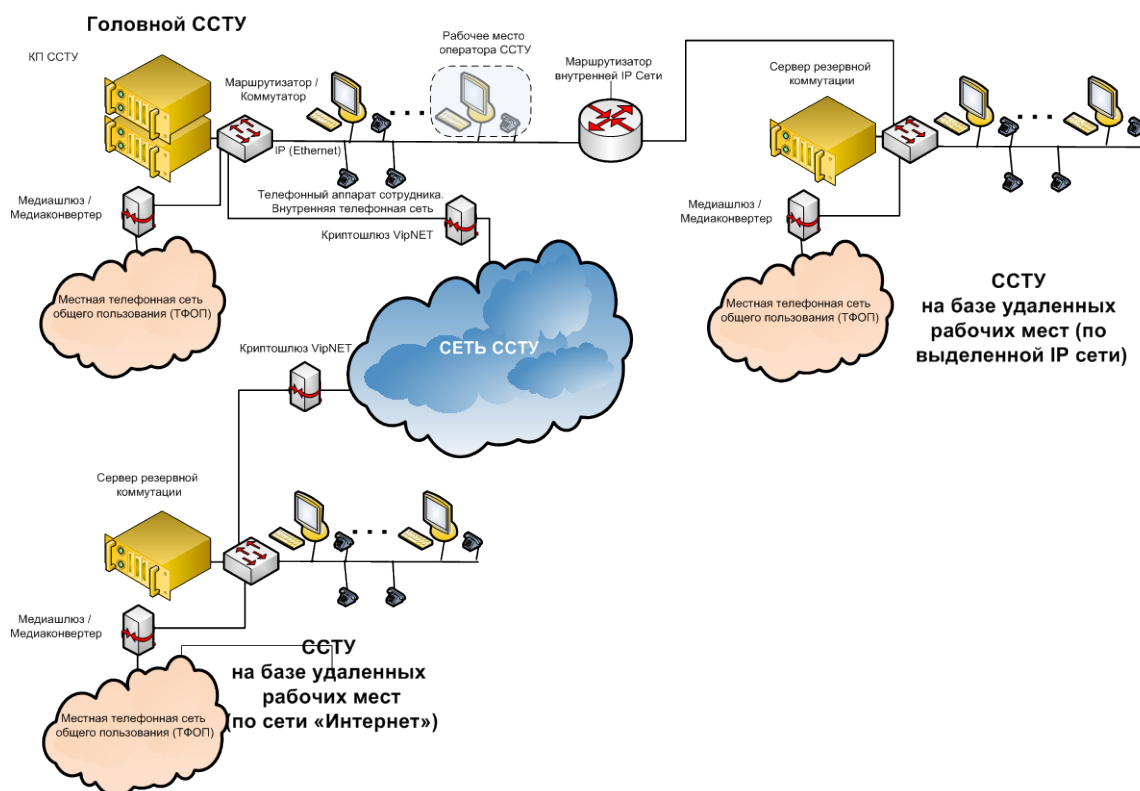


Рисунок 6.

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.

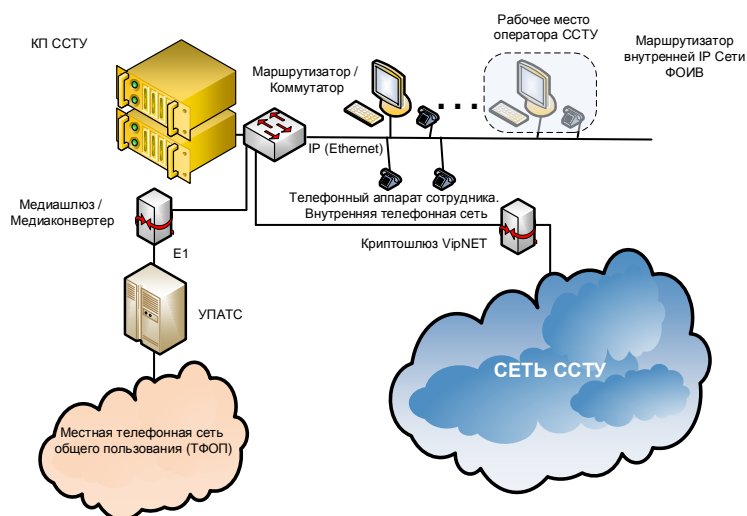


Рисунок 7.

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

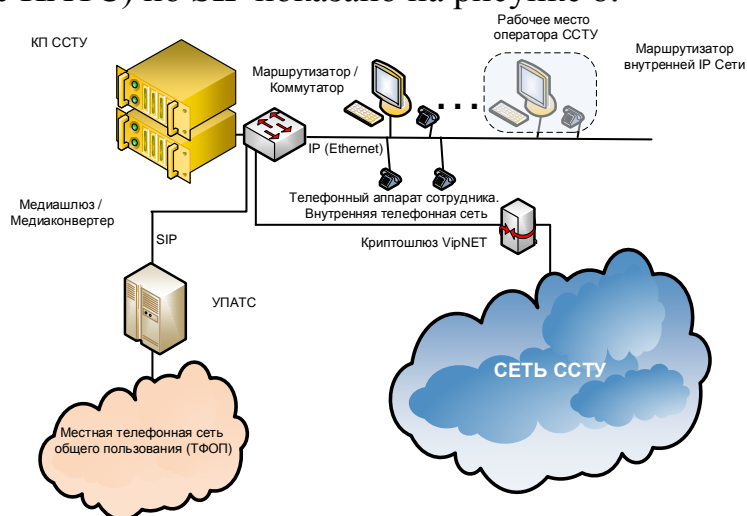


Рисунок 8.

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	

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЕТЕВОГО СПРАВОЧНОГО ТЕЛЕФОННОГО УЗЛА ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА ИЛИ ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

4.1. ССТУ государственного органа или органа местного самоуправления должен обеспечивать взаимодействие со следующими информационными системами:

- информационного обмена со справочным телефонным узлом Администрации Президента Российской Федерации;

- информационного обмена с системой электронного документооборота государственного органа или органа местного самоуправления (далее – СЭД);

- информационного обмена с системой личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой государственный орган либо любой орган местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО ОДПГ).

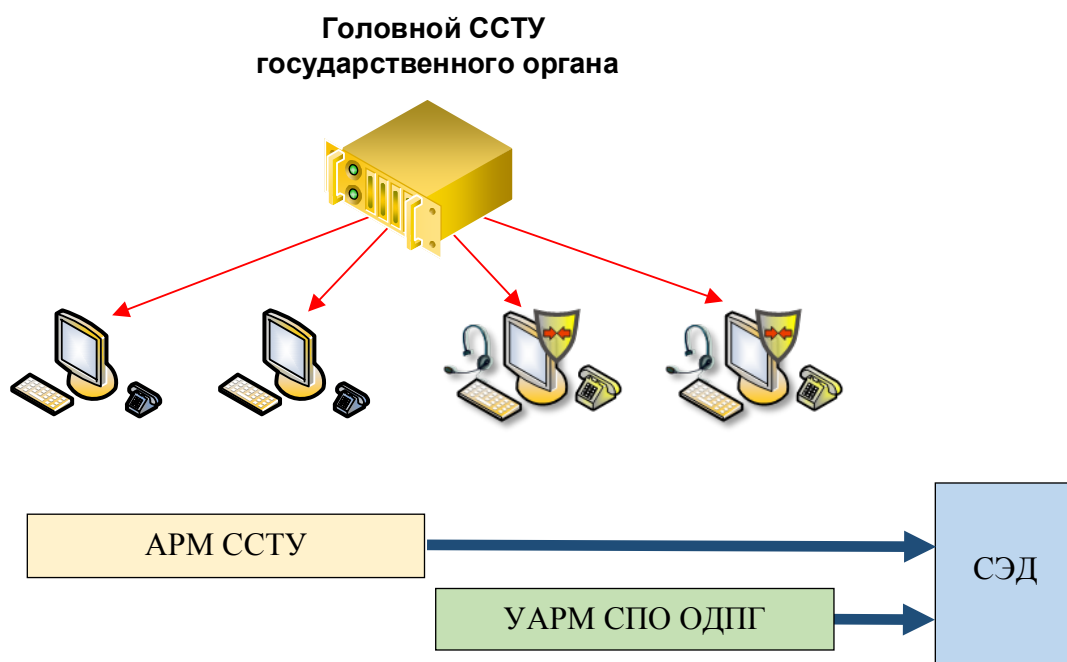
4.2. Информационный обмен ССТУ и СПО ОДПГ включает:

- модернизацию автоматизированного рабочего места (далее – АРМ) ССТУ и универсального автоматизированного рабочего места (далее – УАРМ) СПО ОДПГ в части совместной работы;

- модернизацию ранее установленного на сервере ССТУ государственного органа или органа местного самоуправления системного программного обеспечения и запуск рабочих мест АРМ ССТУ и УАРМ СПО ОДПГ.



4.3. Информационный обмен АРМ ССТУ, УАРМ СПО ОДПГ с СЭД в части обмена данными в виде XML файлов, с ранее утвержденным форматом.

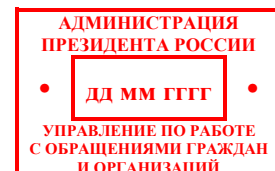


Приложение № 1
к Методическим рекомендациям⁵
по рассмотрению запросов в устной форме
и электронных сообщений, поступивших
по справочным телефонам государственных
органов и органов местного самоуправления

Справочный телефонный узел

Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций

Учетная карточка 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, который, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса)

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 рекомендациям⁵
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, который, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса)

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

Содержание: _____
(содержание электронного сообщения)

Решение: _____
(решение, принятое оператором)

Оператор: _____
(фамилия и инициалы оператора)

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям⁵
по рассмотрению запросов в устной форме
и электронных сообщений, поступивших
по справочным телефонам государственных
органов и органов местного самоуправления

**Текст сопроводительного документа к электронному сообщению
заявителя в форме аудио-сообщения при отсутствии возможности
перевода в реальном режиме времени электронного сообщения
заявителя в форме аудио-сообщения, поступившего на Справочный
телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации,
в Сетевой справочный телефонный узел государственного органа
или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит
решение поставленного заявителем вопроса**

В связи с отсутствием возможности перевода в реальном режиме времени электронного сообщения заявителя в форме аудио-сообщения, поступившего на Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в Сетевой справочный телефонный узел [наименование государственного органа/наименование органа местного самоуправления], в компетенцию которого входит решение поставленного заявителем вопроса, в соответствии с подпунктом «ж» 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, направляем электронное сообщение заявителя в форме аудио-сообщения, поступившее в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации.

Электронная учетная карточка и аудио-файл с содержанием поступившего электронного сообщения заявителя в форме аудио-сообщения прилагаются.

Просьба организовать проверку достоверности информации, содержащейся в электронном сообщении заявителя в форме аудио-сообщения, и в течение 10 дней проинформировать Администрацию Президента Российской Федерации.

Приложение: на __ л.+ аудио-файл.

Приложение № 4
к Методическим рекомендациям⁵
по рассмотрению запросов в устной форме
и электронных сообщений, поступивших
по справочным телефонам государственных
органов и органов местного самоуправления

**Текст сопроводительного документа к запросу заявителя в устной
форме при отсутствии возможности перевода в реальном режиме
времени запроса заявителя в устной форме, поступившего
на Справочный телефонный узел Администрации Президента
Российской Федерации, в Сетевой справочный телефонный узел
государственного органа или органа местного самоуправления,
к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой
информации**

В связи с отсутствием возможности перевода в реальном режиме времени запроса заявителя в устной форме, поступившего на Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в Сетевой справочный телефонный узел [наименование государственного органа/наименование органа местного самоуправления], к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации, в соответствии с пунктом 7 статьи 18 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» направляем запрос заявителя в устной форме, поступивший в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации.

Электронная учетная карточка и в виде электронного документа (аудио-файл) запрос заявителя, поступивший в устной форме в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, прилагаются.

Просьба рассмотреть направленный Вам в виде электронного документа запрос заявителя, поступивший в устной форме в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации.

Приложение: на __ л.+ аудио-файл.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

⁶ по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет» (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет», 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 авторов к данной информации и повышение оперативности ее получения.

1.3. «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» – индивидуальная страница автора в разделе «Обращения» на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети «Интернет», предусматривающая авторизацию автора 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. «Личный кабинет» официальных сайтов государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет» – индивидуальная страница автора на официальных сайтах государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет», предусматривающая автоматическую авторизацию автора при доступе в данный «Личный кабинет» из «Личного кабинета» 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 государственных органах и органах местного самоуправления, 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 в «Личном кабинете» официальных сайтов в сети «Интернет» информация о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений авторов в соответствии с законодательством Российской Федерации не должна содержать персональные данные.

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ «ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ» ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

2.1. На страницах «Личных кабинетов» официальных сайтов в сети «Интернет» публикуется следующая информация:

– наименование государственных органов и органов местного самоуправления – владельцев данных официальных сайтов в сети «Интернет»;

– текст обращения, запроса или электронного сообщения автора;

– текущий статус обращения, запроса или электронного сообщения, который может принимать одно из следующих значений:

«поступило»;

«зарегистрировано»;

«направлено»;

«рассматривается»;

«рассмотрено»;

– 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 автору;

– дата и регистрационный номер уведомления или ответа автору;

– 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;

– мнение (оценка) автора о результатах рассмотрения обращения, в том числе принятых мерах.

2.2. Государственными органами и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах в сети «Интернет» обеспечивается создание и публикация страниц «Личного кабинета» с адресом https://<ведомство>.ru/cabinet/<ID_обращения>, где:

<ведомство>.ru – наименование официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления, в который направлено обращение, запрос или электронное сообщение автора, 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 государственный орган или орган местного самоуправления 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, 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 «Личных кабинетов» официальных сайтов

государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет» обеспечивается поэтапное размещение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений авторов 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 «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» обеспечивается поэтапное размещение информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, запросов или электронных сообщений авторов 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 «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет», в случае направления им на рассмотрение обращений, запросов или электронных сообщений авторов, 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 «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет», приведены в приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

В приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям приведена Форма оценки автором результатов рассмотрения обращений государственными органами или органами местного самоуправления, а также принятых мер.

Автору со страницы «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» предоставляется возможность перехода по ссылке «Ознакомиться с результатом» на сформированные страницы «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет», в которые были перенаправлены в соответствии с компетенцией по решению содержащихся в них вопросов соответствующие обращения, запросы или электронные сообщения.

Форма оценки автором результатов рассмотрения обращений государственными органами и органами местного самоуправления, а также принятых мер отображается после просмотра соответствующей страницы «Личного кабинета» официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет», ознакомления с результатом рассмотрения обращения и при возврате на страницу «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет».

2.5. Для обеспечения аутентификации авторов в «Личных кабинетах» используется протокол OpenID 2.0, соответствующий спецификации

http://openid.net/specs/openid-authentication-2_0-12.html.

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

2.7. Для разработки, отладки и подготовки к вводу в эксплуатацию «Личного кабинета» в составе официальных сайтов государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет» 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.

Государственные органы и органы местного самоуправления, осуществляющие разработку соответствующих подсистем в составе своих официальных сайтов в сети «Интернет», могут обращаться по вышеуказанному адресу электронной почты.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям^б
по взаимодействию «Личного кабинета» раздела
«Обращения» официального сайта Президента
Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных
кабинетов» официальных сайтов государственных
органов и органов местного самоуправления
в сети «Интернет»

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

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям⁶
по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Обращения»
официального сайта Президента Российской Федерации в сети
«Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов
государственных органов и органов местного самоуправления
в сети «Интернет»

Форма оценки автором результатов рассмотрения обращений
государственными органами и органами местного самоуправления,
а также принятых мер

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

Просим ответить на вопросы по итогам рассмотрения Вашего обращения:

1. Какое решение принято по результатам рассмотрения Вашего обращения?

Поддержано

Частично поддержано

(при наличии нескольких вопросов в одном обращении)

Разъяснено

Вариант ответа:

отправить

Вариант ответа:

Поддержано

2. Укажите срок исполнения решения, принятого по итогам рассмотрения Вашего обращения, либо проставьте символ «+» в поле «Срок не определен», если решение не содержит планируемый срок исполнения?

Срок не определен

ДД



ММ



ГГГ



отправить

Примечание: Если решение не содержит точного срока исполнения, но запланировано его исполнение в определенном месяце, квартале или году, в поле «Срок исполнения решения» укажите последний день упоминаемого в решении месяца, квартала или года.

3. Исполнено ли решение, принятое по итогам рассмотрения Вашего обращения?

Вариант ответа:

Меры приняты

Меры принимаются (срок продлен)

Разъяснено

Укажите новый срок, если срок исполнения продлен:

ДД



ММ



ГГГ



отправить

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

⁷ по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Раздел 1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Методические рекомендации определяют критерии оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения авторов:

направленные в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в данные органы или данным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с запросом в этих органах или у этих должностных лиц документов и материалов о результатах рассмотрения обращений авторов в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

для подготовки ответов которым запрошены необходимые документы и материалы в данных органах или у данных 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. Порядок проверки и оценки ответов на обращения, а также документов и материалов, полученных из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц

2.1. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов, полученных из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц, в том числе пересланных авторами, уполномоченные на то лица осуществляют:

а) проверку соблюдения сроков:

- рассмотрения обращения;

- представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, находящихся в режиме ожидания;

б) проверку ответа на обращение и сопроводительного служебного документа, к которым приложены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, на наличие необходимых реквизитов:

- бланка государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее 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) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению;

г) анализ содержания ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:

- на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

- на раскрытие всех установленных обстоятельств;

- на отражение всех доводов автора(ов);

д) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

- «поддержано»;

- «не поддержано»;

- «разъяснено»;

е) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы – «поддержано»;

ж) анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов автора(ов), в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления – «разъяснено»;

з) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права;

и) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

к) оценку правовой обоснованности принятого по обращению решения.

2.2. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов 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 3. Порядок оценки результатов рассмотрения обращений и принятия решения по ответам на обращения и запросы из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц

3.1. В случае если ответ из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее 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, в государственном или муниципальном учреждении, осуществляющем публично-значимые функции, иной организации.

3.2. В случае если ответ государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее 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, в государственном или муниципальном учреждении,

осуществляющем публично-значимые функции, иной организации.

3.3. В случае если документы и материалы, необходимые для принятия конкретного решения по обращению, поступившие из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее должностного лица, на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, уполномоченное на то лицо направляет ответ автору обращения, находящемуся в режиме ожидания.

3.4. В случае если документы и материалы, необходимые для принятия конкретного решения по обращению, поступившие из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее должностного лица, на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяют 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 государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично-значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их 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 автора(ов) 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».

3.5. В случае если ответ из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации или ее должностного лица, на контрольное обращение или представленные документы и материалы, необходимые для принятия конкретного решения по обращению, находящемуся в режиме ожидания, не удовлетворяет только критерию своевременности, уполномоченное на то лицо принимает решение о направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию или ее должностному лицу информационное письмо о недопустимости нарушения сроков, предусмотренных федеральным законодательством.

3.6. В случае необходимости уполномоченное на то лицо может

принять дополнительное решение:

о направлении обращения и документов и материалов, поступивших в ходе рассмотрения обращения, в контрольный (надзорный орган) для проверки законности и обоснованности принятого государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично-значимые функции, иной организацией или ее должностным лицом по обращению решения, запрашивая результаты рассмотрения данного обращения в контрольном (надзорном) органе;

о рассмотрении обращения с участием автора(ов).

Раздел 4. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

4.1. В случае поступления данных от государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц о положительном решении вопроса (при получении документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению, находящемуся в режиме ожидания; при получении ответов на обращения, поставленные на контроль; при получении докладов по поручениям, данным в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации или по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов; при получении докладов по поручениям, данным в ходе проведенного совместного личного приема с работниками государственных органов или органов местного самоуправления в приемных иных государственных органов или органов местного самоуправления) рекомендуется:

4.1.1. направлять автору(ам) запрос(ы) о подтверждении поступившей информации путем:

- исходящих телефонных вызовов на телефонные номера авторов, указанные в обращениях;

- отправки СМС-сообщений на мобильные телефонные номера авторов, указанные в обращениях;

- отправки средствами программно-технических комплексов по работе с обращениями на электронные или почтовые адреса авторов, указанные в обращениях;

4.1.2. в «Личных кабинетах» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет» предлагать авторам автоматически открывающуюся для заполнения прилагаемую форму оценки результатов рассмотрения их обращений государственными органами и органами местного самоуправления, а также принятых по ним мер (за исключением следующих видов обращений: предложений; судебных обращений; не обращений; обращений, переписка по которым

прекращена; обращений, содержащих вопросы, решение которых относится к деятельности прокуратуры, следственных органов, правоохранительных органов; жалоб на принятые по обращениям решения или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения).

Приложение
к Методическим рекомендациям⁷
по критериям оценки ответов государственных
органов, органов местного самоуправления
и должностных лиц, государственных или
муниципальных учреждений, осуществляющих
публично-значимые функции, иных организаций
и их должностных лиц на обращения российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических
лиц

**Форма оценки результатов рассмотрения обращений
государственными органами, органами местного самоуправления,
государственными или муниципальными учреждениями,
осуществляющими публично-значимые функции, иными
организациями и их должностными лицами,
а также принятых по ним мер (для размещения в «Личном кабинете»)**

**Просим ответить на вопросы по итогам рассмотрения Вашего
обращения:**

1. Какое решение принято по результатам рассмотрения Вашего обращения?

Варианты ответа (выбор из меню):

- Поддержано;**
- Частично поддержано** (при наличии нескольких вопросов в одном обращении);
- Разъяснено.**

При выборе строки меню «Поддержано» в форме появляется следующий вопрос и поля для ввода срока исполнения в формате даты либо признака для решения, в котором срок не определен:

2. Укажите срок исполнения решения, принятого по итогам рассмотрения Вашего обращения, либо проставьте символ «+» в поле «Срок не определен», если решение не содержит планируемый срок исполнения.

Срок исполнения: в формате ДД.ММ. ГГГГ.

Примечание: Если решение не содержит точного срока исполнения, но запланировано его исполнение в определенном месяце, квартале или году, в поле «Срок исполнения решения» укажите последний день упоминаемого в решении месяца, квартала или года.

После наступления даты срока исполнения решения в форме появляется следующий вопрос:

3. Исполнено ли решение, принятое по итогам рассмотрения Вашего обращения?

Варианты ответа (выбор из меню):

- **Меры приняты;**
- **Меры принимаются (срок продлен)** с указанием *нового срока* ДД.ММ.ГГГГ;
- **Меры не приняты (срок нарушен).**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

⁸ по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах 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 анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации, (далее – Методические рекомендации) разработаны для:

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

- совершенствования деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по обеспечению реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

- обеспечения единого подхода к анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, для обеспечения обратной связи в системе управления и являющемуся источником информации:

- об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

- о соответствии характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах.

1.2. Методические рекомендации определяют методы обобщения и анализа вопросов, содержащихся в обращениях, для определения позиции их авторов:

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,

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 государственных органов и 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 и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления

1.3.2. типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений являющегося перечнем вопросов, которые ставятся в обращениях авторов, 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.

2. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ

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

2.2. В целях обеспечения автоматизированного составления статистических сводок вопросов, содержащихся в обращениях, 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 код вопроса, содержащегося

в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

определяются и вносятся коды подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, 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 автору;

- с направлением ответа автору о переквалификации обращения;

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

- без направления ответа автору и списав обращение в дело;

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 автора;

в) дополнительно к решению:

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

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

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

2.3.1. по вопросам, относящимся:

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

- к предметам 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;

- к предметам 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;

- к вопросам 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;

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 авторов, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

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

2.3.4. по видам на вопрос, являющийся:

а) предложением – рекомендацией автора 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 автора по совершенствованию:

- законов;

- иных нормативных правовых актов;

- деятельности государственных органов;

- деятельности органов местного самоуправления;

а2) на рекомендации автора по развитию общественных отношений;

а3) на рекомендации автора по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;

- иных сфер деятельности государства;

- социально-экономической сферы деятельности общества;

- иных сфер деятельности общества;

б) заявлением – просьбой автора 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 автора:

- 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 автора:

- 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 автором:

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

в) жалобой – просьбой автора 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 автора 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 автора обращения:

- 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 АВТОРОВ

3.1. Предметом анализа обращений являются абсолютные и сопоставимые расчетные – относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

3.2. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются:

3.2.1. по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, 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 авторов:

- 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, поступивших за анализируемый период, определяются:

- в целях выявления соответствующих предпочтений авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

- в целях выявления повышенной активности авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

3.4. Предпочтения авторов 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 населения 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 населения соответствующей территории сравнивается с активностью населения Российской Федерации (далее – средний по России показатель). Критерием определения повышенной активности населения соответствующей территории в анализируемом периоде является сравнение со средним по России показателем.

В целях выявления причин, обуславливающих повышенную активность населения соответствующих территорий, этот принцип применяется для определения активности населения по вопросам соответствующей систематизации. В России выявляются федеральные округа с повышенной активностью населения, 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 ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ АВТОРОВ, И ПРИНЯТЫЕ ПО НИМ МЕРЫ

4.1. Анализ результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях авторов, и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мерах государственными органами и органами местного самоуправления;

- результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мер со стороны государственных органов или органов местного самоуправления.

4.1.1. Оценка результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, со стороны авторов обращений может содержаться:

- в повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу;

- во вторичных заявлениях;

- в жалобах на принятые по вопросам, содержащимся в обращениях, решения или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

- в предложениях по порядку рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях;

- в обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

- при повторной записи на личный прием в приемную государственного органа или органа местного самоуправления;

- в поступивших в справочные службы государственных органов или органов местного самоуправления электронных сообщениях;

- в открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и сети «Интернет» (при наличии).

4.1.2. Оценка результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, со стороны государственных органов и органов местного самоуправления содержится:

- в ответах авторам на вопросы, содержащиеся в обращениях, в том числе размещенных в «Личных кабинетах» на официальных сайтах государственных органов или органов местного самоуправления в сети «Интернет» ответов на обращения, направленные ими через «Личный кабинет» раздела «Обращения» на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети «Интернет»;

- в ответах государственных органов и органов местного самоуправления на вопросы, содержащиеся в обращениях, направленных иными государственными органами и органами местного самоуправления с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях;

- в ответах государственных органов и органов местного самоуправления по поручениям, данным по обращениям, рассмотренным в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации;

- в ответах государственных органов и органов местного самоуправления по поручениям, данным по обращениям, рассмотренным в ходе проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи;

- в ответах государственных органов и органов местного самоуправления по запросам документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, иными государственными органами и органами местного самоуправления;

- в ответах государственных органов и органов местного самоуправления по результатам проведенных совместных личных приемов с работниками данных государственных органов и органов местного самоуправления в приемных иных государственных органов и органов местного самоуправления;

- по результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, размещенных государственными органами и органами местного самоуправления в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ.

4.1.3. Оценка результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, также выявляется:

- при анализе ответов надзорных органов, содержащих подтверждение о выявленных нарушениях;

- при анализе судебной практики и принятых судебных решений в части рассмотрения обращений и привлечения к административной ответственности;

- при анализе административной практики привлечения к ответственности за нарушения порядка рассмотрения обращений.

4.2. Анализ результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, 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 вопросов, содержащихся в обращениях, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

4.3. Отдельно обобщаются сведения о принятых государственными органами мерах по вопросам, содержащимся в обращениях. Выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса означает принятие мер. Принятые по обращениям меры («меры приняты») – это полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано».

4.4. Расчет относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений, позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, вне зависимости от количества рассмотренных обращений.

4.5. Относительные показатели результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям, по соответствующим федеральным государственным органам,

федеральным органам исполнительной власти, региональным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях.

5. ОТДЕЛЬНЫЕ МЕТОДЫ АНАЛИЗА ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ

5.1. При проведении анализа вопросов, содержащихся в обращениях авторов, 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 авторы высказывают только негативные позиции.

5.2. Введенные в типовом общероссийском тематическом классификаторе обращений граждан, организаций и общественных объединений отдельные вопросы, объединяющие подвопросы, позволяют определяться с достижением целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

Подвопросы типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений можно отнести к двум группам подвопросов:

а) «содержательные подвопросы» – подвопросы содержательного характера, отражающие позиции авторов, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

б) «оценочные подвопросы» – подвопросы оценочного характера, отражающие позиции авторов, предусмотренные подпунктами 1.2.3 и 1.2.4 настоящих Методических рекомендаций;

Отдельные типы видов вопросов отражают оценку авторов обращений по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определённых Президентом Российской Федерации, – типы:

заявления:

З2. сообщение автора обращения: З2.1. о нарушениях законов; З2.2. о нарушениях иных нормативных правовых актов;

предложения:

П1. рекомендация автора обращения по совершенствованию: П1.1. законов; П1.2. иных нормативных правовых актов;

П2. рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

П3. рекомендация автора обращения по улучшению: П3.1. социально-экономической сферы деятельности государства; П3.2. иных сфер деятельности государства; П3.3. социально-экономической сферы деятельности общества; П3.4. иных сфер

деятельности общества.

Отдельные типы видов вопросов отражают оценку авторами обращений федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определённых Президентом Российской Федерации, – типы:

заявления:

32. сообщение автора обращения: 32.3. о недостатках в работе государственных органов; 32.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления; 32.5. о недостатках в работе должностных лиц;

33. критика автором обращения: 33.1. деятельности государственных органов; 33.2. деятельности органов местного самоуправления; 33.3. деятельности должностных лиц;

предложения:

П1. рекомендация автора обращения по совершенствованию: П1.3. деятельности государственных органов, П1.4. деятельности органов местного самоуправления;

жалобы:

Ж2. жалоба автора обращения на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения: нарушены его права и свободы; созданы препятствия к осуществлению его прав и свобод; на него незаконно возложена какая-либо обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

5.4. Анализ предпочтений авторов 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 авторов соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтений авторов.

5.5. Поскольку активность населения соответствующей территории, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших с данной территории в анализируемый период, состоит из сумм активности населения соответствующей территории по вопросам соответствующих систематизаций, это позволяет выявить наибольший вклад соответствующих активностей населения соответствующей территории по вопросам соответствующих систематизаций.

Анализ повышенной активности населения соответствующей территории, в пределах которых расположены их места жительства,

пребывания или нахождения, по общему количеству вопросов и количеству вопросов соответствующих систематизаций, предусмотренных разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, поступивших за анализируемый период, позволяет при периодическом (ежемесячном, квартальном, годовом) сравнении соответствующей активности по различным аналитическим периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные превышения активности населения соответствующей территории по общему количеству вопросов и количеству вопросов соответствующих систематизаций.

5.6. Использование данных методов позволяет выявить вопросы, содержащиеся в обращениях авторов, отражающие складывающиеся в сферах общественных отношений фактические общественные практики и требующие эффективного разрешения государственными органами и органами местного самоуправления, включая надлежащее обеспечение и защиту прав и свобод, поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, (далее – проблемные вопросы) для соответствующей территории, а также позиции авторов, предусмотренные подпунктом 1.2 настоящих Методических рекомендаций.

6. ФОРМЫ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, И ВОПРОСОВ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ

6.1. Различные формы анализа обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, основываются на следующих принципах, лежащих в основе подготовки аналитических материалов:

6.1.1. принцип периодичности анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в определенный анализируемый период (ежемесячный, ежеквартальный, годовой);

6.1.2. принцип анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших по вопросам отдельных сфер государственной политики – социально-экономического развития страны;

6.1.3. принцип анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из определенных территорий, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения авторов обращений;

6.1.4. принцип всестороннего подхода к анализу каждого вопроса, содержащегося в обращениях, позволяющего отнести соответствующий вопрос к соответствующему(ей) тематическому разделу, тематике, группе тем и теме, определить его предмет ведения, уровень разрешения (федеральный, региональный, местный), федеральный государственный орган, федеральный орган исполнительной власти, региональный орган исполнительной власти или орган местного самоуправления,

в компетенцию которого входит решение данного вопроса, вид (предложение, заявление, жалоба,) и конкретное содержание: тип соответствующего вида;

6.1.5. принцип оперативного анализа обращений, содержащих наибольшее количество вопросов, – проблемные вопросы по отдельным сферам социально-экономического развития страны либо на определенной территории.

6.2. Представление аналитических материалов по различным формам анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, основывается на следующих принципах:

6.2.1. принцип визуализации данных анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях;

6.2.2. принцип достоверности данных анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях;

6.2.3. принцип отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений и вопросов, содержащихся в обращениях;

6.2.4. принцип достаточности данных анализа обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, для понимания отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений и вопросов, содержащихся в обращениях.

6.3. Анализ обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, может осуществляться в следующих формах:

6.3.1. Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

а) ежемесячные – отражающие обобщенную информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного месяца в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу:

- об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

- о соответствии характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах;

б) ежеквартальные – отражающие информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного квартала в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам:

- об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных

интересов авторов обращений;

- о соответствии характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах;

в) годовые – отражающие информацию по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного года в государственный орган, орган местного самоуправления либо к должностному лицу, а также по результатам их рассмотрения и принятым мерам:

- об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

- о соответствии характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах.

6.3.2. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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) обращениях граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и вопросах, содержащихся в обращениях.

7.2. Ежемесячные информационно-статистические обзоры отражают обобщенную информацию по обращениям, запросам информации и сообщениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, поступившим 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 субъектам Российской Федерации, 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 субъектам Российской Федерации, территориям городских округов и муниципальных районов, с предыдущим периодом **и аналогичные периоды позапрошлого 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 авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения, за исключением систематизации по субъектам Российской Федерации, территориям городских округов и муниципальных районов;

- на выявлении проблемных вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с систематизацией по предметам ведения, уровням их разрешения (федеральный, региональный, местный), федеральным государственным органам, федеральным органам исполнительной власти, региональным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, видам – предложение, заявление и жалоба, а также по типам предложения, заявления и жалобы, по отдельной сфере

социально-экономического развития страны и по определенной территории.

7.3. Ежеквартальные информационно-статистические обзоры отражают информацию по обращениям, запросам информации и сообщениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, поступившим 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 авторов 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 авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

- на количественных и относительных показателях результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, за анализируемый период и принятых мер;

- на сравнении относительных количественных показателей соответствующей систематизации, определенной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с предыдущим периодом **и аналогичные периоды позапрошлого года;**

- на сравнении оценки мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах государственными органами и органами местного самоуправления с оценкой результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны государственных органов или органов местного самоуправления.

7.4. Годовые информационно-статистические обзоры отражают информацию по обращениям, запросам информации и сообщениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, поступившим в течение отчетного года 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 авторов 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 авторов 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 ежегодной 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;

- на сравнении оценки мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мерах государственными органами и органами местного самоуправления с оценкой результатов рассмотрения и вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мер со стороны государственных органов или органов местного самоуправления.

8. ОПЕРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ОБЗОРЫ

8.1. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и вопросов, содержащихся в обращениях, 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 граждан, организаций и общественных объединений 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 позапрошлого 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 позапрошлого года**;

8.4.4. выявление территорий имеющих:

- предпочтения по данным вопросам в соответствии с систематизацией вопросов, предусмотренной разделом 2 настоящих Методических рекомендаций;

- повышенную активность населения 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 позапрошлого 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 позапрошлого 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 населения 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 авторов, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

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

- отдельные типы видов вопросов, предусмотренные пунктом 5.2 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 и 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 вопросов соответствующей сферы, содержащихся в обращениях.

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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 авторов:

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 авторов, 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 авторов, каждого адресата распределяются по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения авторов:

- 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

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 населения 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

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 населения по вопросам каждой систематизации, содержащимся в обращениях, путем сравнения с активностью населения по вопросам соответствующей систематизации, содержащимся в обращениях, определенные в соответствии с пунктом 10.9 настоящих Методических рекомендаций:

а) путем сравнения активности населения 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 населения 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 населения 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 населения 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 населения 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 авторов, предусмотренные подпунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящих Методических рекомендаций;

- подвопросы оценочного характера, отражающие позиции авторов, 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

Федерации, определенные в соответствии с пунктами 10.12, 10.14, 10.15 и 10.16 настоящих Методических рекомендаций, предпочтения авторов, которые по соответствующим вопросам соответствующих систематизаций совпадают с повышенной активностью населения 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 населения 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

⁹ по порядку организации и проведения в приемных Президента Российской Федерации тематического приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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.

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,

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов;

исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе тематического приема;

исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления;

органов прокуратуры Российской Федерации.

Органы, участвующие в проведении тематических приемов, могут также определяться 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.

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 85-и 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 192 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 85-и 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 округе, 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, осуществляется 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 исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления, в том числе 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, исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления либо органом прокуратуры Российской Федерации, в компетенцию которого 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 органа 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 органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, либо прокуратуру субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого 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 органа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации либо прокуратурой субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригинала ответа заявителю данного территориального органа федерального органа 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 органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральную прокуратуру 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 федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации либо прокуратуру субъекта

Российской Федерации, в компетенцию которого 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 органа исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, Генеральной прокуратурой Российской Федерации либо прокуратурой субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с приложением оригинала ответа заявителю данного, соответствующим федеральным органом исполнительной власти, территориальным органом федерального органа 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 которого 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 изложением 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, подписанные им 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, подписанные им 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, исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления, органов прокуратуры Российской 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, исполнительно-

распорядительными органами местного самоуправления 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 информации 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
приёмной
Президента Российской Федерации
(к абзацу второму пункта 12.1 Методических
рекомендаций⁹)

(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 приёма (*дата*) в (*приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной 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 (*приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*)).

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ*уведомления заявителю**приёмной**Президента Российской Федерации**(к абзацу третьему пункта 12.1 Методических рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приёма *(дата)* в *(приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной 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 *(приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную 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
приёмной
Президента Российской Федерации
(к абзацу второму пункта 12.1 Методических
рекомендаций⁹)

Приёмная Президента
Российской Федерации
по приёму граждан
(адрес)

Передаем обращение в письменной форме (*Фамилия и инициалы автора обращения*), принятое в ходе тематического приёма (*дата*) в (*приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной 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 (*приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*).

Приложение: на ___ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
*уведомления заявителю
приёмной
Президента Российской Федерации
(к абзацу третьему пункта 12.1 Методических
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приёма *(дата)* в *(приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))*, передано в Приёмную Президента Российской Федерации по приёму 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 *(приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную 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
приёмной
Президента Российской Федерации
(к пункту 12.2 Методических
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма *(дата)* в *(приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную 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
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу второму пункта 13.1 Методических
рекомендаций⁹)

(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 приёма (*дата*) в Приёмной Президента Российской Федерации по приёму 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 Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан.

Приложение: на __ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
уведомления заявителю
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу третьему пункта 13.1 Методических
рекомендаций⁹)

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приёма (*дата*) в Приёмной Президента Российской Федерации по приёму 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 Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан будет дан ответ по существу поставленных в Вашем обращении в письменной форме вопросов.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
сопроводительного письма
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу второму пункта 13.1 Методических
рекомендаций⁹)

(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 приёма (*дата*) в (*приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*), и переданное в Приёмную Президента Российской Федерации по приёму 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 (*приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)*) и в Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан.

Приложение: на ___ л.

Должность

И.Фамилия

ОБРАЗЕЦ
уведомления заявителю
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу третьему пункта 13.1 Методических
рекомендаций⁹)

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в письменной форме, принятое в ходе тематического приёма *(дата)* в *(приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации))*, переданное в Приёмную Президента Российской Федерации по приёму 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 *(приёмную Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо приёмную 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к пункту 13.2 Методических
рекомендаций⁹)

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан, либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приёмной 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
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан, либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (Приёмной Президента Российской Федерации по приёму 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к пункту 14.1 Методических
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан, либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан из приёмной 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
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)
(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан, либо Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), либо из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, либо из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование субъекта Российской Федерации)), рассмотрено совместно с (Приёмной Президента Российской Федерации по приёму 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу второму пункта 14.2 Методических
рекомендаций⁹)

(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 приёма (*дата*) в (*Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан, Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи приёмной 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу третьему пункта 14.2 Методических
рекомендаций⁹)*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан, Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи приёмной 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
Приёмной
Президента Российской Федерации
по приёму граждан
(к абзацу четвертому пункта 14.2
Методических рекомендаций⁹)

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Ваше обращение в устной форме, поступившее в ходе тематического приёма (дата) в (Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан, Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», расположенный в городе (наименование города), Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи из приёмной Президента Российской Федерации в (наименование) федеральном округе, из Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в режиме видео-конференц-связи приёмной 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 приёма
(к абзацу первому пункта 16 Методических
рекомендаций⁹)*

**Информация о проведении тематического приёма наименование
(ДАТА МЕСЯЦ ГОД)**

Дата месяц год с 09 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени в Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в Москве, в приёмных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приёмные Президента Российской Федерации), а также с использованием терминалов «Электронной приёмной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях органов местного самоуправления, проводится тематический приём *по вопросам* уполномоченными лицами – работниками приёмных 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 приёма в приёмных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации при необходимости будет обеспечена возможность приёма в режиме видео-конференц-связи Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в городе Москве.

В ходе тематического приёма с использованием терминалов «Электронной приёмной Президента Российской Федерации» будет обеспечена возможность приёма в режиме видеосвязи Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан в городе Москве.

Личный приём будет проводиться во всех приёмных Президента Российской Федерации в порядке живой очереди при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

Информация об адресах приёмных Президента Российской Федерации размещена на странице «Личный приём» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» (<http://letters.kremlin.ru/receptions>).

Информация об адресах терминалов «Электронной приёмной Президента Российской Федерации» размещена на странице «Электронная приёмная» 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 Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан: город Москва, улица Ильинка, дом 23/16, подъезд 11.

Проезд: станция метро «Китай-город».

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹⁰ 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»

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» (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к 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» (далее – Контрольные мероприятия).

2. Методические рекомендации обеспечивают реализацию статьи 14 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 24 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3. Основной задачей Контрольных мероприятий является изучение и анализ в федеральных государственных органах и их территориальных органах, федеральных органах исполнительной власти и их территориальных органах, высших и иных исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – государственные органы) и органах местного самоуправления практики 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» при работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), 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 с планом контрольных мероприятий, осуществляемых государственным органом или органом местного самоуправления (далее – план контрольных мероприятий);

в ходе плановых выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации;

в ходе оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации;

в ходе проведения по поручению Президента Российской Федерации личного приема заявителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

в ходе плановых выездов мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления;

в ходе оперативных выездов мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления;

в ходе проведения в приемной государственного органа или органа местного самоуправления личного приема заявителей по поручению их руководителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи.

5. Проведение Контрольных мероприятий осуществляется работниками государственного органа или органа местного самоуправления, уполномоченными на проведение Контрольных мероприятий руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в соответствии с планом контрольных мероприятий или в ходе плановых и оперативных выездов мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления. Количество и состав уполномоченных лиц на проведение Контрольных мероприятий утверждается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления.

6. Проведение Контрольных мероприятий может осуществляться 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 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 к предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов

Российской Федерации, либо к 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 пользователей или читателей;

7.5. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по повторным и неоднократным обращениям – обращениям, содержащим один и тот же вопрос или одни и те же вопросы от одного и того же автора, поступившим повторно или неоднократно 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 в которых имеется информация о рассмотрении содержащихся в обращениях вопросов ранее государственным органом, органом местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых 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 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 у данного должностного лица и необходимых для рассмотрения обращения;

7.9. нарушение должностным лицом порядка представления документов и материалов, запрошенных у данного должностного лица, либо необходимых для рассмотрения обращения, либо о результатах

рассмотрения обращения, направленного данному должностному лицу на рассмотрение, 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 заявителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

7.11. нарушение должностным или уполномоченным лицом срока исполнения поручения, данного по результатам работы мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления или проведенного в приемной государственного органа или органа местного самоуправления личного приема заявителя по поручению их руководителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

7.12. нарушение государственным органом или органом местного самоуправления в 4-х процентах случаев срока, установленного законодательством (30 дней), представления документов и материалов, запрошенных 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, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

7.13. повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по общему количеству содержащихся в обращениях вопросов;

7.14. 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 к предметам ведения субъектов Российской Федерации, либо по вопросам местного значения;

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 с планом контрольных мероприятий.

8. При проведении контрольных мероприятий изучается:

8.1. Исполнение требований 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» государственными органами и органами местного самоуправления:

организация учета и регистрации поступающих обращений и запросов в письменной форме, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

организация учета и регистрации поступающих обращений и запросов в форме электронного документа, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

организация учета и регистрации поступающих запросов в устной форме, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

порядок доклада обращений и запросов руководству государственного органа, органа местного самоуправления;

организация личного приема заявителей уполномоченными лицами государственного органа, органа местного самоуправления и рассмотрение обращений в устной форме;

организация личного приема заявителей руководителями (в том числе наличие и исполнение графика личного приема заявителей руководством государственного органа, органа местного самоуправления) и рассмотрение обращений в устной форме;

соответствие помещений приемной государственного органа, органа местного самоуправления требованиям и нормам (в том числе – организация рабочих мест, наличие необходимого оборудования, режима работы и пр.);

организация работы справочно-телефонного узла государственного органа, органа местного самоуправления;

соблюдение сроков рассмотрения обращений и запросов, контроль за их соблюдением;

порядок продления сроков рассмотрения обращений и запросов;

организация контроля исполнения поручений по обращениям;

практика рассмотрения обращений с выездом на место и с участием автора обращения;

исполнение поручений, данных по результатам работы мобильной приемной Президента Российской Федерации или по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

исполнение поручений, данных по результатам работы мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления или по результатам проведенных в приемной государственного органа или органа местного самоуправления личных приемов заявителей по поручению их руководителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

практика применения методических рекомендаций Сборника методических рекомендации и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных

Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления;

реализация документов Сборника методических рекомендации и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления;

организация информационно-аналитической и справочной работы по обращениям;

информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, с анализом принятых решений, в том числе с указанием принятых решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

информация о принятых мерах по вопросам, содержащимся в обращениях, по которым принято решение «поддержано»;

использование в работе с обращениями информации авторов обращений об оценке результатов рассмотрения их обращений;

реализация решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

8.2. Наличие и анализ содержания основных документов, регламентирующих работу с обращениями и запросами:

инструкция по работе с обращениями и запросами в государственном органе, органе местного самоуправления;

инструкция по делопроизводству в государственном органе, органе местного самоуправления;

распределение обязанностей между руководителями органа;

положение о структурном подразделении государственного органа, органа местного самоуправления;

должностные регламенты работников структурного подразделения государственного органа, органа местного самоуправления;

график личного приема заявителей руководителями и должностными лицами государственного органа, органа местного самоуправления;

режим работы приемной государственного органа, органа местного самоуправления;

статистические и аналитические материалы по вопросам, содержащимся в обращениях, результатам их рассмотрения и принятым мерам;

программы в соответствии с Концепцией развития каналов связи и средств связи в целях реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также на получение при личных обращениях в любой государственный орган или орган местного самоуправления ответов от государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, утвержденной заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации

Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций на основании решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

8.3. Наличие и функционирование:

ресурса ССТУ.РФ;

электронного справочника на ресурсе ССТУ.РФ;

электронной карты доступности для обеспечения реализации права на обращение в адрес Президента Российской Федерации на ресурсе ССТУ.РФ;

системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой государственный орган либо любой орган местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов;

системы информационного обмена электронными данными по работе с обращениями граждан в реальном режиме времени между Администрацией Президента Российской Федерации, государственными органами и органами местного самоуправления;

системы обеспечения доступа гражданам через «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» к результатам рассмотрения их обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, размещенным в «Личных кабинетах» официальных сайтов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет»;

системы предоставления государственными органами и органами местного самоуправления отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер.

9. Выборочно изучается:

9.1. своевременность, всесторонность и объективность рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях;

правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, решений;

принятие мер по результатам принятых по вопросам, содержащимся в обращениях, решений «поддержано», направленных на реализацию, восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов авторов обращений;

формирование дел и состояние их хранения за установленный период;

представление документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях (пункт 2 части 1 и часть 2 статьи 10, части 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

использование типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений;

определение видов вопросов (предложение, заявление, жалоба), содержащихся в обращениях, а также типов видов вопросов;

готовность к обмену в реальном режиме времени данными в электронном виде по работе с обращениями.

9.2. Анализ статистических и аналитических материалов по вопросам, содержащимся в обращениях авторов и заявителей, по результатам их рассмотрения и принятых мерах, в том числе для обеспечения обратной связи в системе управления, являющийся источником информации:

уровня регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

соответствия характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах;

оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

9.3. Наличие вопросов, связанных с реализацией решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, в том числе Сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах

и органах местного самоуправления.

9.4. Анализ устранения выявленных в ходе контрольных мероприятий недостатков и доведение его результатов до сведения руководства государственного органа, органа местного самоуправления.

10. В ходе Контрольных мероприятий дополнительно осуществляется изучение и анализ:

10.1. функционирования терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления;

10.2. информативности официального сайта соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет»;

10.3. подготовки и информативности обзоров обращений граждан, организаций и общественных объединений;

10.4. полноты и достоверности сведений, передаваемых о работе с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме для информационно-аналитической работы.

11. В целях подготовки к проведению Контрольных мероприятий в соответствующем государственном органе или соответствующем органе местного самоуправления:

анализируются в соответствии с компетенцией соответствующего органа показатели активности населения соответствующего субъекта Российской Федерации или соответствующего муниципального образования по вопросам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, решение которых находится в компетенции соответствующего органа, и 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.

12. Уполномоченные лица в ходе проведения Контрольного мероприятия могут:

а) использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение государственного органа, органа местного самоуправления, в котором осуществляется Контрольное мероприятие;

б) запрашивать в установленном порядке и получать от государственного органа, органа местного самоуправления, в котором осуществляется Контрольное мероприятие, документы и материалы

по вопросам, явившимся основанием для проведения Контрольных мероприятий;

в) брать письменные и устные пояснения 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 предложения по вопросам, явившимся 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 распоряжениями Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп, от 20 апреля 2013 года № 160-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 авторов обращений;

е) проводить совещания с должностными лицами;

ж) взаимодействовать с органами прокуратуры Российской Федерации;

з) устанавливать должностным лицам сроки представления доклада о плане устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий.

13. Результаты проведения Контрольных мероприятий в государственном органе или органе местного самоуправления оформляются уполномоченными лицами в форме справки (акт) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления, подписываемой уполномоченными лицами – работниками соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, участвовавшими в проведении Контрольных мероприятий.

14. Справка (акт) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления должна содержать описательную часть, выводы, содержащие информацию о выявленных недостатках (о нарушениях государственными органами, органами местного самоуправления

или должностными лицами 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») и о данных предложениях (о применении Методических рекомендаций и о реализации документов Сборника методических рекомендации и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления), а также иную информацию, непосредственно связанную с проведением Контрольных мероприятий.

15. Справка (акт) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления согласуется с руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления и утверждается руководителем органа, проводившего Контрольное мероприятие.

16. Утвержденная(ый) справка (акт) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления направляется руководителю органа, в котором проводились Контрольные мероприятия, для представления плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий.

17. Орган, проводивший Контрольное мероприятие, осуществляет контроль устранения недостатков и реализацией предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий.

18. Орган, проводивший Контрольное мероприятие, ведет Реестр Контрольных мероприятий, в который включает:

информацию о выявленных недостатках и данных предложениях, отраженных в справке (акте) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления;

план устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий, в случае наличия мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков и реализацию предложений, отраженных в справках (актах) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления и уведомляет об этом руководителя соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

информацию о сроках исполнения и ответственных за исполнение мероприятий должностных лиц, указанных в плане устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий;

информацию о ходе исполнения плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий;

информацию о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения, данного по результатам проведения Контрольных мероприятий.

19. В случае несоответствия плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий, представленного в государственный орган, орган местного самоуправления, проводивший Контрольное мероприятие, справке (акте) о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем государственном органе или органе местного самоуправления, руководителю соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления направляется письмо о доработке плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий.

20. 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 и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий.

21. Снятие с контроля или продление контроля по вопросам, выявленным в ходе проведения Контрольных мероприятий и связанным с рассмотрением органом конкретных обращений авторов, осуществляется с учетом мнения автора обращений о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в их обращениях, и принятых по ним мерах.

22. Для учета и обобщения информации о количественных показателях возможных нарушений порядка рассмотрения обращений, осуществления дополнительных мер контроля по результатам рассмотрения обращений и в целях обеспечения единого подхода к оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, создается и ведется в порядке, предусмотренном в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям, реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений).

23. Для оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц

без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основании данных Реестра оценки органом порядка рассмотрения обращений создается и ведется в порядке, предусмотренном в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям, итоговая таблица оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления органов на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям¹⁰
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»

**Ведение реестра оценки эффективности деятельности
государственных органов и органов местного самоуправления
на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, и итоговой таблицы оценки
эффективности деятельности государственных органов и органов
местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений
российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц**

**Раздел 1. Ведение реестра оценки эффективности деятельности
государственных органов и органов местного самоуправления
на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан,
в том числе юридических лиц**

1. Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений) создается и ведется соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления (далее – орган) для учета и обобщения информации о количественных показателях, выявленных в органе недостатков и данных органу предложений, по форме согласно Приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

2. Указанные количественные показатели вносятся в Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений на основании:

2.1. личных приемов заявителей по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации

Президента Российской Федерации, в том числе в режиме видео-конференц-связи, и (или) личных приемов заявителей в приемной государственного органа или органа местного самоуправления по поручению их руководителя, в том числе в режиме видео-конференц-связи, (далее – приемы в режиме ВКС);

2.2. контрольных мероприятий 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» (далее – контрольные мероприятия);

2.3. выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации и (или) плановых выездов мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления (далее – плановые выезды мобильной приемной);

2.4. оперативных выездов мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования, возглавляемых руководителями и заместителями руководителей подгрупп по оценке работы с обращениями граждан и организаций по вопросам (государство и общество; социальная сфера; сфера экономики; сфера обороны, безопасности, законности; жилищно-коммунальная сфера) рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций и (или) в ходе оперативных выездов мобильной приемной государственного органа или органа местного самоуправления (далее – оперативные выезды мобильной приемной).

3. В Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений вносится следующая информация:

3.1. наименование федерального округа, в пределах которого находится субъект Российской Федерации (муниципальное образование), должностным лицам которых, давались поручения по итогам проведения контрольных мероприятий, оперативных выездов мобильной приемной, плановых выездов мобильной приемной и приемов в режиме ВКС;

3.2. наименование субъекта Российской Федерации (муниципального образования), должностным лицам которых давались поручения по итогам проведения контрольных мероприятий, оперативных выездов мобильной приемной, плановых выездов мобильной приемной и приемов в режиме ВКС;

3.3. информация о выявленных недостатках:

а) количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение;

б) информация по виду вопроса «жалоба»:

- количество вида вопроса «жалоба»;
- количество типа вида вопроса «жалоба не действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения: 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»;

в) предоставление запрошенных документов и материалов:

- количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока;

- количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока;

- количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания;

- количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания;

- количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока предоставления;

- количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока предоставления;

3.4. дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений:

а) контрольные мероприятия 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»:

- выявлены недостатки:

- количество выявленных недостатков;

- количество мероприятий плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий (далее – План), направленных на устранение выявленных недостатков;

- количество мероприятий Плана, исполненных в срок;

- количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока;

- количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;

- количество мероприятий Плана, по которым срок продлен;

- количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил;

- даны предложения;

- количество данных предложений;
- количество мероприятий Плана, направленных на реализацию предложений;
- количество мероприятий Плана, исполненных в срок;
- количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока;
- количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;
- количество мероприятий Плана, по которым срок продлен;
- количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил;
- сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения контрольного мероприятия и после исполнения Плана *(на 10 тысяч населения)*

б) выезды мобильной приемной:

- оперативные в целях выявления недостатков и подготовки предложений:

- выявлены недостатки:
 - количество выявленных недостатков;
 - количество мероприятий Плана, направленных на устранение выявленных недостатков;
 - количество мероприятий Плана, исполненных в срок;
 - количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока;
 - количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;
 - количество мероприятий Плана, по которым срок продлен;
 - количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил;
 - даны предложения:
 - количество данных предложений;
 - количество мероприятий Плана, направленных на реализацию предложений;
 - количество мероприятий Плана, исполненных в срок;
 - количество мероприятий Плана, исполненных с нарушением срока;
 - количество мероприятий Плана, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;
 - количество мероприятий Плана, по которым срок продлен;
 - количество мероприятий Плана, по которым срок не наступил;
 - даные предложения
 - сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения оперативного выезда мобильной приемной и после исполнения Плана *(на 10 тысяч населения)*;

○ плановые в целях принятия мер по решению вопросов, содержащихся в обращениях:

- количество данных поручений;
- количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений;
- количество поручений, исполненных в срок;
- количество поручений, исполненных с нарушением срока;
- количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;
- количество поручений, по которым срок продлен;
- количество поручений, по которым срок не наступил;
- степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка – благодарность; не удовлетворен);
- количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение;

в) приемы в режиме ВКС в целях принятия мер по решению вопросов:

- количество данных поручений;
- количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений;
- количество поручений, исполненных в срок;
- количество поручений, исполненных с нарушением срока;
- количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена;
- количество поручений, по которым срок продлен;
- количество поручений, по которым срок не наступил;
- степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка – благодарность; не удовлетворен);
- количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение.

4. Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений заполняется по мере исполнения:

- актов (справок), утвержденных по итогам Контрольных мероприятий;
- поручений, данных по итогам проведения плановых выездов мобильной приемной;
- поручений, данных по итогам проведения оперативных выездов мобильной приемной
- поручений, данных по итогам проведения приемов в режиме ВКС.

5. Реестр оценки органом порядка рассмотрения обращений может быть изменен органом в соответствии с функциями данного органа.

6. Данные Реестра оценки органом порядка рассмотрения обращений анализируются в итоговых таблицах оценки эффективности деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Раздел 2. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

1. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Итоговая таблица) осуществляется органом на основании данных Реестра оценки органом порядка рассмотрения обращений.

2. Итоговая таблица создается и ведется органом для анализа эффективности деятельности органов по форме согласно:

Приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям, для федеральных государственных органов;

Приложению № 4 к настоящим Методическим рекомендациям, для федеральных органов исполнительной власти;

Приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям, для исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

Приложению № 6 к настоящим Методическим рекомендациям, для органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

3. Оценка органом эффективности деятельности органов за анализируемый период осуществляется на основе Итоговой таблицы с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) количественных показателей, содержащихся в Реестре оценки органом порядка рассмотрения обращений.

4. Итоговая таблица применяется органом как для оценки эффективности собственной деятельности, так и для оценки эффективности деятельности иных органов, в том числе органов, находящихся в административной подчиненности или действующими на соответствующей территории, по принципу:

федеральный государственный орган для анализа оценки результатов рассмотрения обращений территориальными органами федерального государственного органа (при наличии);

федеральный орган исполнительной власти для анализа оценки результатов рассмотрения обращений территориальными органами федерального органа исполнительной власти и (или) подведомственных федеральных органов исполнительной власти (при наличии), а также

исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации для анализа оценки результатов рассмотрения обращений иными исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, государственными органами субъекта Российской Федерации, а также действующими на территории субъекта Российской Федерации территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;

орган местного самоуправления для анализа оценки результатов рассмотрения обращений действующими на территории муниципального образования иными органами местного самоуправления (при наличии).

5. Для оценки эффективности деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, а также государственных органов или органов местного самоуправления, находящихся в административной подчиненности или действующих на соответствующей территории, на основе анализа порядка рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, применяется сравнение абсолютных и относительных показателей соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, представленных в Итоговой таблице, за отчетный период (месяц, квартал, год) с соответствующими показателями за аналогичный период, предшествующий отчетному, и (или) аналогичный период прошлого года.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹¹ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (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, от 20 апреля 2013 года № 160-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) авторов/заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, с участием авторов/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 авторов, 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 авторов, адресованные Президенту Российской Федерации повторно (второе обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу);

1.7.3. обращения авторов, адресованные Президенту Российской Федерации коллективно (совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу);

1.7.4. обращения авторов, адресованные Президенту Российской Федерации неоднократно (второе и более обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу);

1.7.5. обращения авторов, адресованные Президенту Российской Федерации вторично (обращение автора, 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 типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, 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 авторов мобильная приемная Президента Российской Федерации имеет право:

2.1.1. привлекать в установленном порядке к рассмотрению адресованных Президенту Российской Федерации обращений (жалоб) авторов 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 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 авторов, 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) авторов;

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 автора 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 авторов;

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. выезжать на место 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 типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, 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 Президента Российской Федерации (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, с учетом мнения автора о результатах принятых по обращению мер.

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 авторов/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 проведении 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

¹² 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, от 20 апреля 2013 года № 160-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 авторов/заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, с участием авторов/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, их 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 авторов, 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 авторов, адресованных Президенту Российской Федерации повторно (второе обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу);

6.3. по рассмотрению обращений авторов, адресованных Президенту Российской Федерации коллективно (совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу);

6.4. по рассмотрению обращений авторов, адресованных Президенту Российской Федерации неоднократно (второе и более обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу);

6.5. по рассмотрению обращений авторов, адресованных Президенту Российской Федерации вторично (обращение автора, 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 обращений авторов, адресованных Президенту Российской Федерации, работников федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления;

8.2. использовать материально-техническое, документационное 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 № А1-16706, 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 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 автором/заявителем 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 неподтверждении 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 авторов/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

Федерации, руководящего работой мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании, члены подгрупп или групп формируют папки на каждого автора/заявителя, содержащие:

а) оригинал или копию письменного обращения автора или материал с приложениями;

б) предварительный план работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации или муниципальном образовании;

в) справку о результатах проработки вопроса;

г) персональные данные на автора;

д) порядок проведения личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

е) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией о персональных данных на автора и результатах проработки вопроса по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

ж) 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, а также с учетом мнения автора/заявителя о результатах принятых по обращению мер.

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 авторов/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 рекомендациям¹² 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, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, касающихся действий
(бездействия) должностных лиц федеральных органов
государственной власти, органов государственной
власти субъектов Российской Федерации, иных
государственных органов, органов местного
самоуправления, 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 рекомендациям¹² 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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>. В целях изучения изложенных фактов предлагается: – <i>ознакомиться с выездом на место с проблемой, поднятой заявителем;</i> – <i>запросить и изучить обращения заявителя в органы местного самоуправления, государственные органы по данному вопросу и результаты их рассмотрения;</i> – <i>ознакомиться с мерами, принимаемыми для разрешения данной проблемы до обращения заявителя в адрес Президента Российской Федерации.</i></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>. 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 приёмной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа> Имя Отчество Фамилия – приёмная 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.

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям¹² 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
иностраных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических
лиц, 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

<Должность>

<И.О.ФАМИЛИЯ>

ДД

месяц

2013

№ □ А26-ХХ-XXXX/код
регио □ аМ

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

¹³ по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления

1. Методические рекомендации по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы и органы местного самоуправления (далее – Методические рекомендации) определяют примерный порядок обеспечения реализации российскими и иностранными гражданами, лицами без гражданства, представителями объединений граждан, в том числе юридических лиц, права обращаться лично в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Методические рекомендации разработаны с целью обеспечения реализации заявителями правомочия личного обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, определяющего возможность заявителей напрямую в устной форме (на личном приеме) довести до сведения государственного органа или органа местного самоуправления предложение, заявление или жалобу.

3. Личный прием граждан в государственных органах и органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами, которые в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления и иными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

4. Прием заявителей, пришедших в государственные органы и органы местного самоуправления, проводится:

4.1. в специальных помещениях – приемных государственных органов и органов местного самоуправления (далее – приемные), обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям;

4.2. в соответствии с режимом работы приемной, утвержденным руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, с учетом обеспечения возможности:

реализации права на личное обращение заявителям, в том числе осуществляющим трудовую деятельность;

подготовки работникам государственного органа или органа местного самоуправления к проведению приема заявителей и оформления результатов личного приема заявителей.

5. Рекомендуемый режим работы приемной: ежедневно с 9 часов 30 минут до 16 часов 30 минут по местному времени кроме воскресенья, понедельника и праздничных дней.

6. Уполномоченные лица органа осуществляют прием всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время.

7. Уполномоченные лица органа осуществляют:

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

8. Информация:

о режиме работы приемной размещается на информационных стендах соответствующей приемной и на официальном сайте соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет»;

об адресе приемной размещается на официальном сайте соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет»;

о порядке предварительной записи на личный прием, если руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления установлен, как дополнительная гарантия

обеспечения личного приема всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, предварительный порядок записи на личный прием размещается на информационных стендах соответствующей приемной и на официальном сайте соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления в сети «Интернет».

9. Уполномоченные лица органа в целях обеспечения в ходе приема надлежащих условий для заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, могут быть разделены на две функциональные группы:

9.1. группа записи на личный прием, осуществляющая:

содействие заявителям, пришедшим в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в организации фиксации очередности приема исходя из времени прибытия заявителя в приемную с учетом установленных законами Российской Федерации прав на первоочередной прием при предъявлении документов, удостоверяющих данное право, путем записи на личный прием;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время;

учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время;

учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе записи на личный прием, приема письменного обращения или письменного запроса информации от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и руководителем

соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

9.2. группа личного приема, осуществляющая:

личный прием заявителей, записанных на личный прием группой записи на личный прием;

прием письменных обращений, в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время;

проведение приема заявителей, с их согласия, с использованием системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации, в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время;

учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

занесение в карточки личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

запись на личный прием к руководству соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, если решение содержащего(их)ся в устном обращении вопроса(ов) относится к компетенции руководителя данного государственного органа или органа местного самоуправления.

10. Все заявители, записанные на личный прием, должны быть приняты уполномоченными лицами органа в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано.

11. В режиме работы приемных не предусматриваются перерывы, увеличивающие время ожидания заявителем личного приема.

12. При посещении заявителем приемной рекомендуется в установленном порядке:

12.1. проводить досмотр ручной клади заявителя и заявителя с использованием технических средств с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей приемной и уполномоченных лиц органа;

12.2. обеспечивать размещение в камерах хранения приемной колющих, режущих или иных запрещенных предметов, а также воспламеняющихся, распыляющихся, сильно пахнущих и иных запрещенных жидкостей.

13. Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

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

Личный прием заявителя по решению уполномоченного лица органа может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

14. Заявитель сообщает уполномоченному лицу органа:

при устном запросе информации почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого

он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

15. Уполномоченное лицо органа осуществляет:

запись на личный прием;

занесение в карточки личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

16. При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

17. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются уполномоченному лицу, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

18. На основе полученных данных уполномоченным лицом органа принимается одно из следующих решений:

а) о записи заявителя на личный прием к уполномоченному лицу в порядке очередности обращения на запись с учетом льгот заявителя, в том числе для рассмотрения вопроса о предварительной записи заявителя на личный прием к руководителю данного государственного органа или органа местного самоуправления;

б) о выдаче карточки личного приема установленной в данном государственном органе или органе местного самоуправления формы (далее – Карточка):

- заявителю, записанному на личный прием;
- лицу, сопровождающему заявителя с ограниченными возможностями здоровья, записанного на личный прием;
- ребенку заявителя, записанного на прием;
- лицу, сопровождающему ребенка заявителя, записанного на прием.

в) об отказе в записи заявителя на личный прием;

г) об отказе в выдаче Карточки:

- лицу, сопровождающему заявителя с ограниченными возможностями здоровья, записанного на личный прием;
- ребенку заявителя, записанного на прием;
- лицу, сопровождающему ребенка заявителя, записанного на прием.

19. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины);

Примечание. Нарушение заявителями общественного порядка в приемных пресекаются с привлечением сотрудников полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»:

в случае совершения правонарушения, предусмотренного:

- статьей 20.1 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (мелкое хулиганство);

- статьей 20.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (нарушение установленного порядка организации либо проведения собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования);

в случае совершения преступления, предусмотренного статьей 206

Уголовного кодекса Российской Федерации (захват заложника или удержание лица в качестве заложника в целях понуждения государства, организации или гражданина совершить какое-либо действие или воздержаться от совершения какого-либо действия как условия освобождения заложника).

20. В случае принятия решения о записи заявителя на личный прием заявителю:

а) выдается Карточка с указанием фамилии и кабинета уполномоченного лица, к которому записан заявитель, подтверждающая запись заявителя на личный прием и дающая право прохода заявителю в зоны ожидания личного приема;

б) предлагается пройти в одну из зон ожидания личного приема.

21. Уполномоченное лицо органа, к которому записан заявитель:

а) приглашает на личный прием заявителя, записанного на прием, в том числе по внутренней громкоговорящей связи (при наличии), в указанный в Карточке кабинет:

- в соответствии с очередностью;

- в соответствии со временем предварительной записи на прием;

б) приостанавливает прием, осуществляемый в порядке очередности, при наступлении времени приема предварительно записавшегося заявителя;

в) приостанавливает прием, если заявитель проявляет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

22. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя:

- представляется;

- знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;

- при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

- информирует заявителя о ведении видеопроколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопроколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопроколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии руководителем соответствующего

государственного органа или органа местного самоуправления согласованного с уполномоченным лицом, проводящим личный прием заявителя, решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

- в ходе проведения личного приема заявителя:

а) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

б) знакомится с представленными заявителем документами и материалами по результатам рассмотрения его обращения в случае его обращения ранее в конкретный орган, в компетенцию которого входит поставленный заявителем вопрос;

в) в случае невозможности определиться по всесторонности и объективности рассмотрения ранее его обращения в конкретном органе, в компетенцию которого входит поставленный заявителем вопрос, а также с правовой обоснованностью принятого по этому обращению решения дает разъяснения о необходимости уточнения соответствующей правовой позиции органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в его устном обращении вопроса.

23. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

а) обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

б) осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса и не применяющем специальное программное обеспечение по проведению личного приема, используемого в ходе проведения общероссийского дня приема граждан, с указанием информации о неприменении специального программного обеспечения по проведению личного приема, приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

в) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных

должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

г) записать заявителя на личный прием к **руководителю** государственного органа или органа местного самоуправления, направив заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ с разъяснением в каком порядке и к какому руководителю данного государственного органа или органа местного самоуправления ему следует обратиться;

д) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

е) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

ж) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ:

- с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или органа местного самоуправления;

- по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или органа местного самоуправления.

24. Уполномоченное лицо, осуществившее личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении заявителем вопросов во всех случаях за исключением случая, предусмотренного подпунктом **«д»** пункта 23 настоящих Методических рекомендаций.

25. По окончании личного приема заявителя уполномоченное лицо органа, осуществившее личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в Карточку:

содержание устного обращения;

вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации, или вопросы местного значения);

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

- содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктом «в» пункта 23 настоящих Методических рекомендаций;

б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

г) указывает свою фамилию, инициалы.

26. Карточка остается у уполномоченного лица органа, осуществившего личный прием заявителя.

27. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

28. Письменное обращение, принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

- наименования адресата;

- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) заявителя;

- почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- личной подписи заявителя;

- даты написания обращения или подписи обращения автором;

- наличия упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;

- определение количества листов обращения и приложения к нему.

29. Обращение в письменной форме, принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан,

лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и Методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

30. В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹⁴ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

- для 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, 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 Методическими рекомендациями.

9. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя: выслушивает заявителя;

заносит в электронную учетную карточку личного приема АС «Обращения граждан»:

- краткую аннотацию обращения;

- вопрос в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений 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;

- 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 авторами 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 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 авторами 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 ожидающими записи на видеоприем.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 авторов, 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 авторов 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 автора, 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, а также с учетом мнения заявителя о результатах принятых по обращению мер.

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 автора 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, о мерах, принятых по результатам рассмотрения письменного обращения автора 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 рекомендациям¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, 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 рекомендациям¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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><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 <i>или</i> От автора обращения Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – приёмная Президента Российской Федерации.</p> <p>Должность <представителя органа**> Имя Отчество ФамилияП1 – приёмная 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 с просьбой)* о <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 – приёмная 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 рекомендациям¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в приемных Президента Российской
Федерации в федеральном округе и в
административных центрах субъектов Российской
Федерации, находящихся в пределах федерального
округа

ДД месяц 2014

<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

¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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. 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 авторов, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях принятия оперативных мер по содействию в реализации прав,

свобод и законных интересов авторов, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, а также по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов авторов.

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 авторов.

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 авторов 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 заявителей 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 авторов, 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 автору;

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 автора, 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 авторов.

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 которого 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 обеспечивают присутствие 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, дополнительного двухзначного кода, обеспечивающего уникальность исходящего документа, и индекса субъекта Российской Федерации по местонахождению приемной Президента Российской Федерации (например: № А26-08-150511/78).

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, а также с учетом мнения заявителя о результатах принятых по обращению мер.

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 рекомендациям¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц 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 приём граждан.

Рассматриваются обращения, поступившие на имя

Владимира Владимировича Путина.

Приступаем к приёму.

– 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 приём> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу приём. Пожалуйста, изложите Ваш вопрос.

(Говорит И.О.Фамилия заявителя).

– Спасибо, **Имя Отчество.**

В личном приёме 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 приём 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 приём> и по поручению Владимира Владимировича Путина провожу приём. 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 приём граждан в режиме видео-конференц-связи закончен. Всем спасибо!)

Справочно. <Статистические данные, ссылки на законодательство и т.п.>

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 с просьбой)* о <вопрос>.</p>	<p>Вопрос проработан с <наименование органа(ов) прокуратуры>. <Перспектива решения вопроса>.</p> <p style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;">О выполнении доложить до ДД месяца ГГГГ года.</p>	<p style="text-align: center;">Автор обращения (От автора обращения) Имя Отчество Фамилия (представитель заявителя) – приёмная Президента Российской Федерации.</p> <p style="text-align: center;">Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП1 – приёмная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p style="text-align: center;">Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП2 – приёмная 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 – приёмная Президента Российской Федерации (на видеосвязи на рабочем месте).</p> <p>Должность <представителя органа прокуратуры> Имя Отчество ФамилияП2 – приёмная Президента Российской Федерации (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 рекомендациям¹⁶ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в приемных Президента Российской
Федерации в федеральном округе и в административных
центрах субъекта Российской Федерации, находящихся
в пределах федерального округа

Д □ месяц 2014

<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 приёме
(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 полномочному представителю Президента
Российской Федерации в <наименование> федеральном округе до <ДД
месяца ГГГГ> года для подготовки доклада Президенту Российской
Федерации.

Должность
уполномоченного лица,
проводившего приём по поручению
Президента Российской Федерации

И.Фамилия

* выбор одного из вариантов фрагментов текста

** выбор дополнительного фрагмента текста

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹⁷ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве (далее – Приемная Президента Российской Федерации) разработаны 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 авторов, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях 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 авторов соответствующими территориальными органами.

9. Запись заявителей на личный прием, проводимый по поручению Президента Российской Федерации, уполномоченными лицами осуществляется в Приемной Президента Российской Федерации 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:

предоставлять на совместный личный прием имеющиеся документы и материалы 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 авторов, принимает следующие решения:

в случае отсутствия возможностей по положительному разрешению по существу поставленных вопросов направляет в Управление мотивированный отказ для подготовки работником Департамента ответа автору;

в случае наличия возможностей по положительному разрешению по существу поставленных вопросов осуществляет подготовку проектов соответствующих решений.

В случае необходимости проводит проверку фактов и доводов, изложенных в письменном обращении автора, 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 авторов.

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;

информацию 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 лицом, 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, порядкового номера обращения и дополнительного двухзначного кода, обеспечивающего уникальность исходящего документа, например: № А26-08-150511.

26. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведенных по поручению Президента Российской Федерации личных приемов заявителей уполномоченными лицами, осуществляется

Управлением.

В исключительных случаях в целях обеспечения реализации конституционного права на обращение в государственные органы может быть принято решение о продлении срока исполнения поручения, данного по итогам личного приема по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными лицами; о принятом решении уведомляется автор обращения.

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, а также с учетом мнения заявителя о результатах принятых по обращению мер.

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 рекомендациям¹⁷ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, 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!

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям¹⁷ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 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**></p> <p><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 рекомендациям¹⁷ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в Приемной Президента
Российской Федерации по приему граждан в Москве

ДД мес□ц

2014

<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

¹⁸ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве (далее – Приемная Президента Российской Федерации) разработаны 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 авторов, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – письменные обращения), в целях принятия оперативных мер по содействию в реализации прав, свобод и законных интересов авторов, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, а также

по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов авторов.

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 авторов 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 «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 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 авторов, 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 авторов, принимает следующие решения:

в случае отсутствия оснований для принятия мер прокурорского реагирования направляется в Управление мотивированный отказ для подготовки работником Департамента ответа автору;

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 автора, 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 авторов.

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, порядкового номера обращения и дополнительного двухзначного кода, обеспечивающего уникальность исходящего документа, например: № А26-08-150511.

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, а также с учетом мнения заявителя о результатах принятых по обращению мер.

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 рекомендациям¹⁸ 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, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, 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 рекомендациям¹⁸ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 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

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.>

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

¹⁹ по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 единой трехуровневой 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 единой трехуровневой 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-конференц-связи единой трехуровневой 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 по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

согласно приложению № 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.

6. В случае не прибытия заявителя к терминалу «Электронной приемной Президента Российской Федерации», в режиме видеосвязи в назначенный день и время, уполномоченное лицо, осуществляющее

личный прием заявителя, направляет заявителю уведомление с разъяснениями о праве повторной записи на личный в режиме видеосвязи через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации».

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям¹⁹
по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 единой трехуровневой системы приемных Президента Российской Федерации

Города	Адрес	Дата открытия
Центральный федеральный округ (37 терминала в 12 субъектах Российской 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 Российской 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, улица Героев, дом 12	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 Российской Федерации)		
Республика Крым (8)		
47. город Алушта	город Алушта, площадь Советская, дом 1	19.07.14
48. город Армянск	город Армянск, улица Симферопольская, дом 7	15.10.15
49. город Джанкой	город Джанкой, улица Карла Маркса, дом 15	15.10.15
50. город Евпатория	город Евпатория, проспект Ленина, дом 2	23.07.14
51. город Керчь	город Керчь, улица Кирова, дом 17	21.07.14
52. город Феодосия	город Феодосия, улица Земская, дом 4	24.08.14
53. город Ялта	город Ялта, площадь Советская, дом 1	22.07.14
54. поселок городского типа Черноморское	поселок городского типа Черноморское, улица Кирова, дом 16	15.10.15
Краснодарский край (7)		
55. город Армавир	город Армавир, улица К. Либкнехта, дом 52	07.07.11
56. город Ейск	город Ейск, улица Пушкина, дом 67	30.12.11
57. город Кропоткин	город Кропоткин, улица Красная, дом 54	29.12.11
58. город Новороссийск	город Новороссийск, улица Советов, дом 18	05.07.11
59. город Славянск-на-Кубани	город Славянск-на-Кубани, улица Красная, дом 22	29.12.11
60. город Сочи	город Сочи, улица Советская, дом 26	11.12.12
61. город Туапсе	город Туапсе, улица Свободы, дом 3	29.12.11
Астраханская область (1)		
62. город Ахтубинск	город Ахтубинск, улица Волгоградская, дом 141	29.12.11
Волгоградская область (2)		
63. город Волжский	город Волжский, проспект Ленина, дом 19	27.12.11
64. город Камышин	город Камышин, улица Октябрьская, дом 60	06.07.11
Ростовская область (8)		
65. город Азов	город Азов, площадь Петровская, дом 4	18.12.11
66. город Батайск	город Батайск, площадь Ленина, дом 3	28.12.11

67. город Волгодонск	город Волгодонск, улица Советская, дом 2	27.06.11
68. город Каменск-Шахтинский	город Каменск-Шахтинский, улица Ленина, дом 74	28.12.11
69. город Новочеркасск	город Новочеркасск, просп. Платоновский, дом 596	28.12.11
70. город Новошахтинск	город Новошахтинск, улица Шахтинская, дом 58	29.12.11
71. город Таганрог	город Таганрог, улица Петровская, дом 73	28.12.11
72. город Шахты	город Шахты, улица Советская, дом 187/189	30.12.11
Северо-Кавказский федеральный округ (15 терминалов в 4 субъектах Российской Федерации)		
Республика Дагестан (7)		
73. город Дербент	город Дербент, площадь Свободы, дом 2	04.07.11
74. город Каспийск	город Каспийск, улица Орджоникидзе, дом 12	23.12.11
75. город Хасавюрт	город Хасавюрт, улица Ирчи Казака, дом 39	23.12.11
76. город Кизляр	город Кизляр, улица Советская, дом 17	23.12.11
77. село Ахты, Ахтынский район	с. Ахты, улица Гаджи Ахтынского, дом 5	27.12.11
78. село Ботлих, Ботлихский район	с. Ботлих	27.12.11
79. село Левашы, Левашинский район	с. Левашы, улица Ленина, дом 12	28.12.11
Республика Ингушетия (1)		
80. город Назрань	город Назрань, проспект Базоркина, дом 13/1	23.12.11
Республика Северная Осетия-Алания (1)		
81. город Моздок, Моздокский район	город Моздок, улица Кирова, дом 37	23.12.11
Ставропольский край (6)		
82. город Буденновск, Буденновский район	город Буденновск, улица Октябрьская, дом 46	23.12.11
83. город Георгиевск	город Георгиевск, площадь Победы, дом 1	23.12.11
84. город Кисловодск	город Кисловодск, проспект Победы, дом 25	05.07.11
85. город Изобильный, Изобильневский район	город Изобильный, улица Ленина, дом 15	23.12.11
86. город Минеральные Воды	город Минеральные Воды, проспект К. Маркса, дом 54	23.12.11
87. город Невинномыск	город Невинномыск, улица Гагарина, дом 59	20.12.11

Приволжский федеральный округ (49 терминала в 14 субъектах Российской Федерации)		
Республика Башкортостан (8)		
88. город Белорецк	город Белорецк, улица Ленина, дом 71	14.01.12
89. город Ишимбай	город Ишимбай, проспект Ленина, дом 60	16.01.12
90. город Нефтекамск	город Нефтекамск, улица Комсомольская, дом 25	12.07.11
91. город Октябрьский	город Октябрьский, улица Чапаева, дом 23	09.07.11
92. город Салават	город Салават, улица Ленина, дом 2	07.07.11
93. город Стерлитамак	город Стерлитамак, улица Проспект Октября, дом 32	07.07.11
94. город Сибай	город Сибай, улица Ленина, дом 9/1	19.01.12
95. город Учалы	город Учалы, улица Карла Маркса, дом 20	13.01.12
Республика Марий Эл (1)		
96. город Волжск	город Волжск, улица Коммунистическая, дом 1	28.12.11
Республика Мордовия (1)		
97. город Ковылкино	город Ковылкино, улица Пролетарская, дом 70	29.12.11
Республика Татарстан (6)		
98. город Альметьевск	город Альметьевск, улица Ленина, дом 39	20.07.11
99. город Бугульма	город Бугульма, улица Гафиатулина, дом 7	29.12.11
100. город Елабуга	город Елабуга, проспект Нефтянников, дом 30	29.12.11
101. город Зеленодольск	город Зеленодольск, улица Ленина, дом 41а	28.12.11
102. город Набережные Челны	город Набережные Челны, улица Хасана Туфана, дом 23	22.07.11
103. город Нижнекамск	город Нижнекамск, улица Строителей, дом 12	20.07.11
Удмуртская Республика (4)		
104. город Воткинск	город Воткинск, улица Ленина, дом 7	29.12.11
105. город Глазов	город Глазов, улица Динамо, дом 6	28.12.11
106. город Сарапул	город Сарапул, Красная площадь, дом 8	29.12.11
107. город Можга	город Можга, улица Можгинская, дом 59	31.12.11

Чувашская Республика (1)			
108.	город Новочебоксарск	город Новочебоксарск, улица Винокурова, дом 14	28.12.11
Кировская область (2)			
109.	город Вятские Поляны	город Вятские Поляны, улица Гагарина, дом 28а	25.01.12
110.	город Кирово-Чепецк	город Кирово-Чепецк, улица Первомайская, дом 6	28.12.11
Нижегородская область (6)			
111.	город Арзамас	город Арзамас, улица Советская, дом 10	25.07.11
112.	город Выкса	город Выкса, Красная площадь, дом 1	29.12.11
113.	город Дзержинск	город Дзержинск, площадь Дзержинского, дом 1	27.12.11
114.	город Саров	город Саров, площадь Ленина, дом 20а	28.12.11
115.	город Семенов	город Семенов, улица 1 Мая, дом 1	27.12.11
116.	город Шахунья	город Шахунья, площадь Советская, дом 1	29.12.11
Оренбургская область (4)			
117.	город Бугуруслан	город Бугуруслан, улица Ленинградская, дом 47	29.12.11
118.	город Бузулук	город Бузулук, улица Ленина, дом 10	12.07.11
119.	город Новотроицк	город Новотроицк, улица Советская, дом 80	08.07.11
120.	город Орск	город Орск, проспект Ленина, дом 29	08.07.11
Пензенская область (2)			
121.	город Кузнецк	город Кузнецк, улица Ленина, дом 191	16.01.12
122.	город Сердобск	город Сердобск, площадь Ленина, дом 90	19.01.12
Пермский край (5)			
123.	город Березники	город Березники, улица Советская, дом 1	20.07.11
124.	город Кудымкар	город Кудымкар, улица Лихачева, дом 54	12.01.12
125.	город Лысьва	город Лысьва, улица Мира, дом 26	19.01.12
126.	город Соликамск	город Соликамск, улица 20 лет Победы, дом 10б	17.01.12
127.	город Чайковский	город Чайковский, улица Ленина, дом 27	17.01.12

Самарская область (4)			
128.	город Новокуйбышевск	город Новокуйбышевск, улица Миронова, дом 2	17.01.12
129.	город Сызрань	город Сызрань, улица Советская, дом 96	20.07.11
130.	город Тольятти	город Тольятти, бульвар Ленина, дом 15	19.07.11
131.	город Чапаевск	город Чапаевск, улица Комсомольская, дом 17	17.01.12
Саратовская область (4)			
132.	город Балашов	город Балашов, улица Советская, дом 178	18.01.12
133.	город Балаково	город Балаково, улица Энергетиков, дом 2а	20.07.11
134.	город Вольск	город Вольск, улица Октябрьская, дом 114	17.01.12
135.	город Энгельс	город Энгельс, площадь Свободы, дом 1а	17.01.12
Ульяновская область (1)			
136.	город Димитровград	город Димитровград, улица Хмельницкого, дом 93	11.01.12
Уральский федеральный округ (20 терминалов в 6 субъектах Российской Федерации)			
Курганская область (1)			
137.	город Шадринск	город Шадринск, улица Свердлова, дом 59	19.12.11
Свердловская область (7)			
138.	город Асбест	город Асбест, улица Уральская, дом 73	20.12.11
139.	город Каменск-Уральский	город Каменск-Уральский, улица Ленина, дом 32	11.07.11
140.	город Нижний Тагил	город Нижний Тагил, улица Пархоменко, дом 1а	13.07.11
141.	город Новоуральск	город Новоуральск, улица Мичурина, дом 33	20.12.11
142.	город Ирбит	город Ирбит, улица Революции, дом 16	20.12.11
143.	город Первоуральск	город Первоуральск, улица Ватутина, дом 41	20.12.11
144.	город Серов	город Серов, улица Ленина, дом 140	19.12.11
Тюменская область (1)			
145.	город Тобольск	город Тобольск, С. Ремезова, дом 24	13.07.11
Ханты-Мансийский автономный округ (3)			
146.	город Нижневартовск	город Нижневартовск, улица Таежная, дом 24	27.06.11

147.	город Нефтеюганск	город Нефтеюганск, 2 микрорайон дом 11	14.07.11
148.	город Сургут	город Сургут, улица Энгельса, дом 8	12.07.11
Челябинская область (6)			
149.	город Златоуст	город Златоуст, улица Таганайская, дом 1	13.07.11
150.	город Копейск	город Копейск, улица Ленина, дом 52	19.12.11
151.	город Магнитогорск	город Магнитогорск, проспект Ленина, дом 72	14.07.11
152.	город Миасс	город Миасс, проспект Автозаводцев, дом 55	19.12.11
153.	город Озерск	город Озерск, проспект Ленина, дом 30а	19.12.11
154.	город Троицк	город Троицк, улица Климова, дом 7	19.12.11
Ямало-Ненецкий автономный округ (2)			
155.	город Новый Уренгой	город Новый Уренгой, мкрн. Мирный, дом 1, к. 1.	15.07.11
156.	город Ноябрьск	город Ноябрьск, улица Ленина, дом 47	20.07.11
Сибирский федеральный округ (29 терминалов в 7 субъектах Российской Федерации)			
Республика Хакасия (2)			
157.	город Черногорск	город Черногорск, улица Советская, дом 66	23.12.11
158.	город Саяногорск	город Саяногорск, улица Ленина, дом 1	28.12.11
Алтайский край (2)			
159.	город Бийск	город Бийск, улица Ленина, дом 250	22.07.11
160.	город Рубцовск	город Рубцовск, проспект Ленина, дом 130	23.07.11
Забайкальский край (1)			
161.	город Краснокаменск	город Краснокаменск, здание общественных организаций	20.01.12
Красноярский край (5)			
162.	город Ачинск	город Ачинск, улица Свердлова, дом 17	22.07.11
163.	город Канск	город Канск, улица Ленина, дом 4/1	22.07.11
164.	город Железногорск	город Железногорск, улица Андреева, дом 21	19.12.11
165.	город Минусинск	город Минусинск, улица Гоголя, дом 68	27.12.11
166.	город Норильск	город Норильск, Ленинский проспект, дом 24а	27.06.11

Иркутская область (10)			
167.	город Ангарск	город Ангарск, площадь Ленина	20.01.12
168.	город Братск	город Братск, улица Ленина, дом 37	23.07.11
169.	город Железногорск-Илимский	город Железногорск - Илимский, 8 квартал, дом 20.	17.01.12
170.	город Нижнеудинск	город Нижнеудинск, улица Ленина, дом 40	18.01.12
171.	город Тайшет	город Тайшет, улица Свободы, дом 4	16.01.12
172.	город Тулун	город Тулун, улица Ленина, дом 99	17.01.12
173.	город Усолье-Сибирское	город Усолье - Сибирское, улица Ватутина, дом 10	20.01.12
174.	город Усть-Илимск	город Усть - Илимск, улица Героев Труда, дом 38	19.01.12
175.	город Усть-Кут	город Усть - Кут, улица Володарского, дом 69	18.01.12
176.	город Черемхово	город Черемхово, площадь Ленина, дом 6	16.01.12
Кемеровская область (8)			
177.	город Анжеро-Судженск	город Анжеро-Судженск, улица Ленина, дом 6	23.12.11
178.	город Белово	город Белово, улица Советская, дом 21	21.12.11
179.	город Киселевск	город Киселевск, улица Ленина, дом 30	22.07.11
180.	город Ленинск-Кузнецкий	город Ленинск-Кузнецкий, улица Кирова, дом 56	31.01.12
181.	город Междуреченск	город Междуреченск, проспект Строителей, дом 18	23.07.11
182.	город Новокузнецк	город Новокузнецк, улица Кирова, дом 71	23.07.11
183.	город Прокопьевск	город Прокопьевск, улица Артема, дом 9	23.07.11
184.	город Юрга	город Юрга, проспект Победы, дом 13	22.12.11
Томская область (1)			
185.	город Северск	город Северск, проспект Коммунистический, дом 51	25.12.11
Дальневосточный федеральный округ (9 терминалов в 5 субъектах Российской Федерации)			
Приморский край (3)			
186.	город Артем	город Артем, улица Кирова дом 48	21.12.11
187.	город Находка	город Находка, Находкинский проспект, дом 16	23.07.11
188.	город Уссурийск	город Уссурийск, улица Ленина, дом 101	23.07.11

Хабаровский край (2)			
189.	город Комсомольск-на-Амуре	город Комсомольск-на-Амуре, Интернациональный, дом 10/2	30.06.11
190.	город Советская Гавань	город Советская Гавань, улица Ленина, дом 3	19.12.11
Камчатский край (1)			
191.	город Вилючинск	город Вилючинск, улица Победы, дом 1	28.12.11
Республика Саха (Якутия) (2)			
192.	город Мирный	город Мирный, улица Ленина, дом 16	25.01.12
193.	город Ленск	город Ленск, улица Ленина, дом 63	24.01.12
Амурская область (1)			
194.	город Белогорск	город Белогорск, улица Гагарина, дом 2	19.12.11

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям¹⁹
по организации и проведению по поручению
Президента Российской Федерации личного приема
российских и иностранных граждан, лиц
без гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, 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 единой трехуровневой системы
приемных Президента Российской Федерации

Полномочному представителю
Президента Российской Федерации
в федеральном округе

« дд » _____ месяц _____ 20 ____ г.

№ А26- _____

«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* *месяц* *гггг* направить в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций справку о заявителе *фамилия, инициалы заявителя*.

Начальник Управления

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям¹⁹
по организации и проведению по поручению
Президента Российской Федерации личного приема
российских и иностранных граждан, лиц
без гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, 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 единой трехуровневой системы
приемных Президента Российской Федерации

Руководителю органа
местного самоуправления
«И.О.ФАМИЛИЯ»

« дд » _____ месяц _____ 20 ____ г.

№ А26-

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

Приложение № 4
к Методическим рекомендациям¹⁹
по организации и проведению по поручению Президента
Российской Федерации личного приема российских и
иностраных граждан, лиц без гражданства объединений
граждан, в том числе юридических лиц, 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 единой трехуровневой системы
приемных Президента Российской Федерации

Заместителю директора
Федеральной службы охраны
Российской Федерации –
руководителю Службы
специальной связи и информации
Федеральной службы охраны
Российской Федерации

« дд » _____ месяц _____ 20 г.

№ _____

И.О.ФАМИЛИЯ

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* *гггг* 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.

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

²⁰ по проведению общероссийского дня приема граждан

1. Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан определяют примерный порядок проведения личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – заявители) в государственных органах и органах местного самоуправления, обеспечивающий согласованное функционирование и взаимодействие государственных органов и органов местного самоуправления.

2. Основной задачей проведения общероссийского дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

3. Уполномоченные лица государственных органов и органов местного самоуправления в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления и иными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

4. Общероссийский день приема граждан проводится ежегодно, 12 декабря, в День Конституции Российской Федерации:

4.1. 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);

4.2. в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах (при наличии);

4.3. в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах (при наличии);

4.4. в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации;

4.5. в органах местного самоуправления.

5. Общероссийский день приема граждан проводится по местному времени с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут в целях обеспечения возможности реализации права на личное обращение заявителям, в том числе осуществляющим трудовую деятельность в день проведения общероссийского дня приема граждан.

В случаях, если 12 декабря приходится на день, признаваемый в соответствии с законодательством Российской Федерации выходным днем, общероссийский день приема граждан переносится на ближайший, следующий за ним, рабочий день.

6. Информация о проведении общероссийского дня приема граждан, согласованная Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) с Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации и Управлением Президента Российской Федерации по общественным связям и коммуникациям, не позднее, чем за две недели до даты его проведения, размещается:

6.1. на странице «Прийти на прием» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет»;

6.2. на информационных стендах:

а) приемных Президента Российской Федерации;

б) федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов (при наличии);

в) федеральных государственных органов и их территориальных органов (при наличии);

г) высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

д) органов местного самоуправления;

6.3. на официальных сайтах в сети «Интернет»:

а) аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

б) федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов (при наличии);

в) федеральных государственных органов и их территориальных органов (при наличии);

г) высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

д) органов местного самоуправления;

6.4. в средствах массовой информации по согласованию с Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации и Управлением Президента Российской Федерации по общественным связям и коммуникациям.

7. Организационно-методическое обеспечение проведения общероссийского дня приема граждан государственными органами и органами местного самоуправления осуществляет Управление.

8. Общероссийский день приема граждан проводится с учетом Методических рекомендаций по работе с обращениями 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, утвержденных заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем 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 (с изменениями, внесенными распоряжениями Президента Российской Федерации от 10 сентября 2012 года № 410-рп, от 20 апреля 2013 года № 160-рп), в соответствии с решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

9. В государственных органах и органах местного самоуправления в общероссийский день приема граждан осуществляют:

9.1. личный прием заявителей:

а) пришедших в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, уполномоченные лица – работники департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления;

б) пришедших в приемные Президента Российской Федерации в федеральных округах или в административных центрах субъектов Российской Федерации, уполномоченные лица – работники аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах, обеспечивающие деятельность

соответствующих приемных Президента Российской Федерации;

в) пришедших в федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы (при наличии), уполномоченные лица соответствующих федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов (при наличии);

г) пришедших в федеральные государственные органы и их территориальные органы (при наличии), уполномоченные лица соответствующих федеральных государственных органов и их территориальных органов (при наличии);

д) пришедших в высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченные лица соответствующих исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

е) пришедших в органы местного самоуправления, уполномоченные лица соответствующих органов местного самоуправления;

9.2. прием заявителей, при их согласии, в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи при наличии технических возможностей, пришедших на личный прием в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, если решение поставленных в устных обращениях вопросов входит в компетенцию иных государственных органов или иных органов местного самоуправления:

а) обратившихся в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц – работников департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления;

б) обратившихся в приемные Президента Российской Федерации в федеральных округах или в административных центрах субъектов Российской Федерации, уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц – работников аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах, обеспечивающих деятельность соответствующих

приемных Президента Российской Федерации;

в) обратившихся в федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы (при наличии), уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц соответствующих федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов (при наличии);

г) обратившихся в федеральные государственные органы и их территориальные органы (при наличии), уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц соответствующих федеральных государственных органов и их территориальных органов (при наличии);

д) обратившихся в высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц соответствующих исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

е) обратившихся в органы местного самоуправления, уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, по решению уполномоченных лиц соответствующих органов местного самоуправления.

10. В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в государственные органы и органы местного самоуправления в общероссийский день приема граждан:

10.1. по решению соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления может осуществляться предварительная запись заявителей на личный прием в общероссийский день приема граждан;

10.2. осуществляется личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, всех заявителей, пришедших в приемные Президента Российской Федерации, в государственные органы

и органы местного самоуправления в установленное пунктом 5 настоящих Методических рекомендаций время;

10.3. осуществляется прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, всех заявителей, обратившихся в приемные Президента Российской Федерации, в государственные органы и органы местного самоуправления, уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, с учетом часовых зон:

а) непосредственно в общероссийский день приема граждан:

в установленное пунктом 5 настоящих Методических рекомендаций время;

за пределами установленного пунктом 5 настоящих Методических рекомендаций времени – пока не будут приняты все заявители, пришедшие в приемные Президента Российской Федерации, в государственные органы и органы местного самоуправления в установленное пунктом 5 настоящих Методических рекомендаций время;

б) в иное время, в случае, если соответствующие уполномоченные лица государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, завершили, либо не начали прием в соответствии со временем, установленным пунктом 5 настоящих Методических рекомендаций (далее – отложенный прием):

в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан по предварительной договоренности уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов;

в исключительных случаях – в иные, удобные для заявителя сроки, по предварительной договоренности уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов;

10.4. осуществляется с 3 часов 00 минут до 12 часов 00 минут

по московскому времени в общероссийский день приема граждан уполномоченными лицами, осуществляющими личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, предварительная запись на отложенный прием в соответствующем режиме уполномоченными лицами федеральных органов исполнительной власти или федеральных государственных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов и участвующих в общероссийском дне приема граждан, посредством соединения в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с уполномоченными лицами – работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления в порядке, предусмотренном пунктом 13 настоящих Методических рекомендаций, в соответствии с представленными соответствующими федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами графиками приемов в соответствующих режимах, проводимых в рабочее время в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан.

11. В общероссийский день приема граждан:

11.1. личный прием заявителей, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, осуществляется в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям;

11.2. прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществляется в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, а также:

11.2.1. для режима видео-конференц-связи – программно-техническим комплексом, подключенным к защищенной сети видео-конференц-связи органов государственной власти Российской Федерации (в том числе приемных Президента Российской Федерации);

11.2.2. для режима видеосвязи:

11.2.2.1. либо программно-техническим комплексом, подключенным к защищенной сети видеосвязи органов государственной власти

Российской Федерации (в том числе приемных Президента Российской Федерации);

11.2.2.2. либо программно-техническим комплексом справочного телефонного узла, подключенным в соответствии со схемой (приложение № 1 к настоящим Методическим рекомендациям), в состав которого входят:

а) универсальное автоматизированное рабочее место, подключенное к сети «Интернет», с установленными на нем видеокамерой, микрофоном, акустическими колонками, а также со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

б) IP-телефонный аппарат, подключенный к сети «Интернет»;

11.2.3. для режима аудиосвязи:

а) специализированное автоматизированное рабочее место, не имеющее необходимую скорость доступа к сети «Интернет» для режима видеосвязи, с установленными, микрофоном, акустическими колонками, а также со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

б) локальное автоматизированное рабочее место, не имеющее доступ или необходимую скорость доступа к сети «Интернет», с установленным телефонным аппаратом, подключенный к телефонной сети общего пользования, а также с локальной версией специального программного обеспечения по проведению личного приема;

в) либо телефонными аппаратами, подключенными к телефонной сети общего пользования;

г) либо телефонными аппаратами, подключенными к сети АТС-ОГВ;

11.2.4. для режима иных видов связи – иными средствами и каналами связи;

11.3. личный прием заявителей, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, и прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, осуществляется с обязательным документированием:

11.3.1. на бумажных носителях – в случае отсутствия автоматизированного рабочего места или автоматизированного рабочего места со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

11.3.2. на электронных носителях – в случае наличия автоматизированного рабочего места со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, в том числе с видеопотоколированием или аудиопотоколированием при наличии технических возможностей.

12. В целях обеспечения получения заявителями ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, уполномоченные лица, осуществляющие личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций:

12.1. заносят содержание устных обращений и информацию о результатах рассмотрения в карточки личных приемов заявителей (приложение № 9 к настоящим Методическим рекомендациям);

12.2. принимают с занесением в карточки личных приемов заявителей по каждому устному обращению одно из следующих решений:

а) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов в случае, если изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при согласии заявителя, и с занесением в карточку личного приема заявителя содержания устного ответа, данного в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов;

б) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов с последующим направлением письменного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов в случае, если изложенные в устном обращении заявителя факты или обстоятельства не являются очевидными или требуют дополнительной проверки, или при отсутствии согласия заявителя на предоставление заявителю устного ответа в ходе личного приема;

в) об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи иными уполномоченными лицами, осуществляющими прием, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, в случае, если устные обращения содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственных органов или органов местного

самоуправления, которыми они уполномочены осуществлять личный прием заявителей;

г) о проведении отложенного приема в соответствии с подпунктом «б» пункта 10.3 настоящих Методических рекомендаций с последующим направлением в течение 3 рабочих дней письменного ответа заявителю о дате и времени проведения его приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи уполномоченным лицом соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в устном обращении;

д) об отказе от приема в режиме связи с органом, в компетенцию которого не входит решение вопросов, поставленных в устном обращении на личном приеме.

12.3. принимают в ходе личного приема письменные обращения заявителей с последующей регистрацией и рассмотрением в установленном порядке;

12.4. осуществляют в случае, если решение поставленных в устном обращении вопросов не входит в их компетенцию, с согласия заявителя и без его присутствия:

а) либо соединение по имеющимся средствам связи с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях;

б) либо подачу заявки на прием в соответствующем режиме уполномоченному лицу органа, осуществляющему прием в существующем режиме связи, в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места;

12.5. обеспечивают прием заявителей в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

13. Уполномоченные лица, осуществляющие личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций,

соединяются с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях, в соответствии с пунктом 12.4 настоящих Методических рекомендаций в целях:

13.1. предоставления указанным уполномоченным лицам государственных органов или органов местного самоуправления:

- а) необходимой информации о заявителях;
- б) подтверждения предъявления заявителями документов, удостоверяющих их личность;
- в) информации о вопросах, поставленных в устных обращениях заявителей;

13.2. уточнения у указанных уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, относится ли к компетенции соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей;

13.3. совместного принятия указанными уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления одного из следующих решений:

- а) о проведении приема заявителей в режиме имеющихся видов связи указанными уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления;
- б) о проведении приема заявителей в режиме имеющихся видов связи иными уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях;

13.4. приглашения заявителей на прием в установленных режимах связи, исходя из имеющихся видов связи, иными уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях, в случае принятия решения, предусмотренного подпунктом «а» пункта 13.3 настоящих Методических рекомендаций.

14. Уполномоченные лица, осуществляющие прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций:

14.1. осуществляют обратное соединение по поступившей заявке с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием, в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места;

14.2. заносят содержание устных обращений в соответствующие карточки личных приемов заявителей – карточки приема заявителей в соответствующем режиме (приложение № 10 к настоящим Методическим рекомендациям);

14.3. принимают с занесением в карточки приемов заявителей в соответствующем режиме по каждому устному обращению одно из следующих решений:

а) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе приема по существу поставленных в устном обращении вопросов в случае, если изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при согласии заявителя и с занесением в карточку приема заявителя в соответствующем режиме содержания устного ответа, данного в ходе приема по существу поставленных в устном обращении вопросов;

б) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе приема в соответствующем режиме по существу поставленных в устном обращении вопросов с последующим направлением письменного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов в случае, если изложенные в устном обращении заявителя факты или обстоятельства не являются очевидными или требуют дополнительной проверки, или при отсутствии согласия заявителя на предоставление заявителю устного ответа в ходе приема в соответствующем режиме;

в) об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи иными уполномоченными лицами, осуществляющими прием, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, и принявшими решение, предусмотренное подпунктом «а» пункта 13.3 настоящих Методических рекомендаций, в случае, если устные обращения содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственных органов или органов местного самоуправления, которыми они уполномочены осуществлять прием заявителей.

15. В ходе проведения общероссийского дня приема граждан уполномоченные лица, осуществляющие личный прием, предусмотренный

пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, в случае:

15.1. принятия решения, предусмотренного подпунктом «б» пункта 13.3 или подпунктом «в» пункта 14.3 настоящих Методических рекомендаций, выполняют повторно действия, предусмотренные пунктами 12 и 13 настоящих Методических рекомендаций;

15.2. принятия решения, предусмотренного подпунктом «а» пункта 13.3 настоящих Методических рекомендаций, направляют ответ заявителю с разъяснением о рассмотрении его устного обращения в ходе приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи уполномоченным лицом соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в устном обращении;

15.3. возникновения ситуации, предусмотренной подпунктом «б» пункта 10.3 настоящих Методических рекомендаций:

15.3.1. направляют в течение 3 рабочих дней ответ заявителю о дате и времени проведения его отложенного приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи уполномоченным лицом соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в устном обращении;

15.3.2. осуществляют в соответствии с пунктом 10.4 настоящих Методических рекомендаций с участием заявителя предварительную запись на отложенный прием в соответствующем режиме уполномоченными лицами федеральных органов исполнительной власти или федеральных государственных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов и участвующих в общероссийском дне приема граждан.

16. В ходе проведения общероссийского дня приема граждан уполномоченные лица, осуществляющие прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, в случае:

16.1. принятия решения, предусмотренного подпунктом «в» пункта 14.3 настоящих Методических рекомендаций, направляют ответ заявителю с разъяснением, в компетенцию какого государственного органа или органа местного самоуправления входит решение вопросов, поставленных в устном обращении;

16.2. возникновения ситуации, предусмотренной подпунктом «б» пункта 10.3 настоящих Методических рекомендаций, проводят прием

заявителя в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в дату и время:

16.2.1. согласованные с уполномоченным лицом, осуществляющим личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций, и принявшим решение, предусмотренное подпунктом «а» пункта 13.3 настоящих Методических рекомендаций;

16.2.2. на которые в соответствии с пунктом 10.4 настоящих Методических рекомендаций осуществлена предварительная запись на отложенный прием в соответствующем режиме уполномоченными лицами – работниками департамента по обеспечению деятельности Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления в порядке, предусмотренном пунктом 13 настоящих Методических рекомендаций, на основании представленных соответствующими федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами графиками приемов в соответствующих режимах, проводимых в рабочее время в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан.

17. Уполномоченные лица, в том числе в случае трудности определения государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в устном обращении, осуществляют последовательное соединение с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых, по их предположению, входит решение вопросов, поставленных в устном обращении, в следующем прямом и обратном порядке с учетом подчиненности и территориальности в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места, выбрав в компетенции соответствующего органа вопрос «справочные функции»;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места, выбрав в компетенции соответствующей приемной Президента Российской Федерации вопрос «справочные функции»;

17.1. федеральный орган исполнительной власти, выполняющий также справочные функции по определению территориальных органов

окружного, межрегионального и регионального уровня федерального органа исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти (при наличии);

17.2. федеральный государственный орган, выполняющий также справочные функции по определению территориальных органов окружного, межрегионального и регионального уровня федерального государственного органа, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – соответствующий территориальный орган федерального государственного органа (при наличии);

17.3. территориальный орган федерального органа исполнительной власти или федерального государственного органа – соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации – исполнительно-распорядительный орган муниципального района – исполнительно-распорядительный орган сельского или городского поселения;

17.4. территориальный орган федерального органа исполнительной власти или федерального государственного органа – соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации – исполнительно-распорядительный орган городского округа или внутригородской территории города федерального значения;

17.5. высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, выполняющий также справочные функции по определению иных исполнительных органов государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительных органов муниципального района, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации – исполнительно-распорядительный орган муниципального района, выполняющий также справочные функции по определению исполнительно-распорядительных органов сельских или городских поселений, находящихся в пределах соответствующего муниципального района, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – исполнительно-распорядительный орган сельского или городского поселения;

17.6. высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, выполняющий также справочные функции по определению иных исполнительных органов государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительных органов городских округов или внутригородских территорий города федерального значения, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации – исполнительно-распорядительный орган городского округа или внутригородской территории города федерального значения;

17.7. Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве, выполняющая справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) по определению федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти и высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, а также с 3 часов 00 минут до 12 часов 00 минут по московскому времени в общероссийский день приема граждан функции по предварительной записи на отложенный прием в соответствующем режиме уполномоченными лицами федеральных органов исполнительной власти или федеральных государственных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, – соответствующая приемная Президента Российской Федерации в федеральном округе, выполняющая справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) на территории соответствующего федерального округа по определению территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных государственных органов, территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных органов исполнительной власти и высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, – соответствующая приемная Президента Российской Федерации в административном центре субъекта Российской Федерации,

находящегося в пределах соответствующего федерального округа, выполняющая справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) на территории соответствующего субъекта Российской Федерации по определению территориальных органов регионального уровня федеральных государственных органов, территориальных органов регионального уровня федеральных органов исполнительной власти, высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

18. Уполномоченные лица при реализации пункта 17 настоящих Методических рекомендаций используют виды связи, позволяющие осуществлять обмен и переадресацию в режиме реального времени устных обращений заявителей непосредственно уполномоченным лицам государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устном обращении, с учетом создания и развития Управлением совместно с государственными органами и органами местного самоуправления:

18.1. возможности последовательной переадресации устных обращений уполномоченным лицам государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей;

18.2. гарантированного итогового соединения по имеющимся средствам связи с уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей.

19. Уполномоченные лица в целях обеспечения приема заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с учетом пункта 17 настоящих Методических рекомендаций используют электронный справочник, созданный Управлением на основании данных, представленных государственными органами и органами местного самоуправления, актуализированный на день проведения общероссийского приема граждан и содержащий данные об уполномоченных лицах каждого государственного органа и каждого органа местного самоуправления, осуществляющих личный прием заявителей и прием заявителей в соответствующем режиме, об используемых уполномоченными лицами каждого государственного

органа и каждого органа местного самоуправления:

19.1. средствах связи, с указанием их номеров или электронных адресов;

19.2. каналах связи.

20. По результатам проведения общероссийского дня приема граждан составляются итоговые сводные отчеты в электронной форме в соответствии с приложением № 2 к настоящим Методическим рекомендациям:

20.1. приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации, направляемые в течение 10 рабочих дней со дня проведения общероссийского дня приема граждан в аппараты полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

20.2. территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, направляемые в течение 10 рабочих дней со дня проведения общероссийского дня приема граждан в федеральные органы исполнительной власти;

20.3. территориальными органами федеральных государственных органов, направляемые в течение 10 рабочих дней со дня проведения общероссийского дня приема граждан в федеральные государственные органы;

20.4. исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, направляемые в течение 10 рабочих дней со дня проведения общероссийского дня приема граждан в высшие исполнительные органы государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации;

20.5. органами местного самоуправления, направляемые в течение 10 рабочих дней со дня проведения общероссийского дня приема граждан в высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых расположены соответствующие муниципальные образования.

21. Соответствующие итоговые сводные отчеты по результатам проведения общероссийского дня приема граждан обобщаются и представляются в течение 14 рабочих дней после проведения общероссийского дня приема граждан в Управление:

21.1. аппаратами полномочных представителей Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах с включением в них итоговых сводных отчетов по результатам проведения

общероссийского дня приема граждан в приемных Президента Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов;

21.2. федеральными органами исполнительной власти с включением в них итоговых сводных отчетов по результатам проведения общероссийского дня приема граждан в соответствующих федеральных органах исполнительной власти и их территориальных органах;

21.3. федеральными государственными органами с включением в них итоговых сводных отчетов по результатам проведения общероссийского дня приема граждан в соответствующих федеральных государственных органах и их территориальных органах;

21.4. высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации с включением в них итоговых сводных отчетов по результатам проведения общероссийского дня приема граждан в соответствующих высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации, иных исполнительных органах государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации и органах местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации.

22. Соответствующие итоговые сводные отчеты по результатам проведения общероссийского дня приема граждан в соответствии с пунктом 21 настоящих Методических рекомендаций заполняются в электронной форме в разделе «Итоговый сводный отчет» на ресурсе ССТУ.РФ по учетной записи и паролю, предоставленным Управлением, и в соответствии с Порядком заполнения и представления итоговых сводных отчетов в Управление (приложение № 6 к настоящим Методическим рекомендациям).

23. Управление осуществляет обобщение и анализ итоговых сводных отчетов по результатам проведения общероссийского дня приема граждан с включением соответствующих данных в годовой информационно-статистический обзор обращений граждан и организаций, размещаемый на странице «Обзоры обращений» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет».

24. Примерный порядок освещения в средствах массовой информации хода проведения и итогов общероссийского дня приема граждан определяется Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации и Управлением Президента Российской Федерации по общественным связям и коммуникациям.

25. Графики проведения приемов в отложенном режиме,

проводимых в соответствии с подпунктом «б» пункта 10.3 настоящих Методических рекомендаций уполномоченными лицами федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, предусмотренные пунктом 10.4 настоящих Методических рекомендаций, заполняются в электронном виде соответствующими федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами до 1 декабря текущего года с указанием данных, предусмотренных пунктом 19 настоящих Методических рекомендаций, и в соответствии с Порядком заполнения раздела «Отложенный прием» на ресурсе ССТУ.РФ, изложенным в приложении № 8 к настоящим Методическим рекомендациям.

26. В соответствии с настоящими Методическими рекомендациями разработан примерный порядок проведения приема в общероссийский день приема граждан (приложение № 3 к настоящим Методическим рекомендациям).

27. Универсальные, специализированные и локальные автоматизированные рабочие места со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО), установленные в государственных органах и органах местного самоуправления, являются составной частью системы личного приема, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – система личного приема на базе СПО), которая может применяться для приема заявителей на постоянной основе в соответствии с порядком, изложенным в приложении № 11 к настоящим Методическим рекомендациям.

28. Образцы документов, оформляемых при личном приеме заявителей, а также при приеме в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи представлены соответственно в приложениях № 12 и № 13 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям по проведению
общероссийского дня приема граждан

**Схема подключения программно-технического комплекса
справочного телефонного узла для обеспечения приема заявителей
в режиме видеосвязи в общероссийский день приема граждан**



Сокращения:

- 1) ЦОД – центр обработки данных;
- 2) ФОИВ – федеральный орган исполнительной власти;
- 3) РОИВ – региональный орган исполнительной власти;
- 4) ССТУ – сетевой справочный телефонный узел.

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям²⁰ по проведению
общероссийского дня приема граждан

**Итоговый сводный отчет
о результатах проведения общероссийского дня приема граждан
в _____
(наименование приемной Президента Российской Федерации,
государственного органа или органа местного самоуправления)**

Кол-во заявителей, принятых на личном приеме	Кол-во письменных обращений, принятых в ходе личного приема	Количество заявителей, принятых в режиме видео-конференции-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи из:																								Всего
		приемных Президента Российской Федерации		территориальных органов федеральных органов исполнительной власти				территориальных органов федеральных государственных органов				исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации				исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований										
												высших		иных		районных		городских поселений		сельских поселений		городских округов		внутригородских образований		
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Итого: кол-во органов																									кол-во органов	
Итого: кол-во заявителей из органов																									кол-во заявителей	

Примечание: в столбце 1 указывается наименование органа;

в столбце 2 указывается количество заявителей, принятых из данного органа;

количество строк, определяется количеством соответствующих органов;

в столбце 3 в двух последних строках указывается соответственно общее (суммарное) количество органов и общее (суммарное)

количество заявителей, принятых в режиме видео-конференции-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению
общероссийского дня приема граждан

**Примерный порядок проведения приема
в общероссийский день приема граждан**

1. В государственном органе, органе местного самоуправления (далее – органы) рекомендуется создать две группы, состоящие из двух подгрупп, выполняющие следующие функции:

1 группа организации приема:

подгруппа 1 «а» записи на личный прием – осуществляет:

- запись на личный прием;

- диспетчерские функции по записи заявителей, пришедших в орган, на личный прием к конкретным уполномоченным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных при записи на личный прием вопросов;

подгруппа 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме – осуществляет:

- соединение заявителей, пришедших в орган, с уполномоченными лицами иных органов, осуществляющими прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи, в компетенцию которых входит решение поставленных на личном приеме вопросов;

- диспетчерские функции по записи заявителей, обратившихся в орган, на прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к конкретным уполномоченным лицам органа, в компетенцию которых входит решение поставленных при записи на прием в соответствующем режиме вопросов;

2 группа приема:

подгруппа 2 «а» личного приема – осуществляет:

- личный прием заявителей;

- определяет по согласованию с заявителем, пришедшим в орган, необходимость проведения приема в соответствующем режиме уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных на личном приеме вопросов;

подгруппа 2 «б» приема в соответствующем режиме – осуществляет:

- прием в соответствующем режиме заявителей, пришедших в иные органы;

- определяет по согласованию с заявителем, пришедшим в иной

орган, необходимость проведения дополнительного приема в соответствующем режиме уполномоченным лицом иного органа, осуществляющим прием в соответствующем режиме, в компетенцию которого входит решение поставленных заявителем на приеме в соответствующем режиме вопросов.

При необходимости работники подгрупп соответствующих групп должны быть взаимозаменяемы в целях обеспечения бесперебойного процесса личного приема и приема в соответствующем режиме.

2. Работник подгруппы 1 «а» записи на личный прием:

2.1. в ходе записи на личный прием:

проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, пришедшего в орган на личный прием;

заполняет в карточке личного приема:

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес для ответа заявителю;

- краткое содержание устного обращения, с которым заявитель хотел бы обратиться на личном приеме;

- вопросы в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, которые заявитель хотел бы поставить на личном приеме;

записывает заявителя к работнику подгруппы 2 «а» личного приема, имеющему наименьшую очередь ожидания личного приема;

приглашает заявителя на личный прием при подходе живой очереди к работнику подгруппы 2 «а» личного приема, к которому осуществлена запись на личный прием;

2.2. в ходе выполнения диспетчерских функций при наличии нескольких работников подгруппы 2 «а» личного приема, осуществляющих личный прием по различным вопросам, решение которых входит в компетенцию конкретного работника:

записывает заявителя к работнику подгруппы 2 «а» личного приема, имеющему наименьшую очередь ожидания личного приема и в компетенцию которого входит решение вопросов, которые заявитель хотел бы поставить на личном приеме;

приглашает заявителя на личный прием при подходе живой очереди к работнику подгруппы 2 «а» личного приема, к которому осуществлена запись на личный прием;

3. Работник подгруппы 2 «а» личного приема – уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителей, предусмотренный пунктом 9.1 Методических рекомендаций:

3.1. в ходе личного приема:

выясняет вопросы, требующие разрешения;
принимает одно из следующих решений:

а) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе личного приема и реализует принятое решение, предоставив заявителю устный ответ в соответствии с подпунктом «а» пункта 12.2 Методических рекомендаций с заполнением карточки личного приема;

б) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе личного приема с последующим направлением письменного ответа и реализует принятое решение, предоставив заявителю устный ответ и направив письменный ответ в соответствии с подпунктом «б» пункта 12.2 Методических рекомендаций с заполнением карточки личного приема;

3.2. в ходе определения по согласованию с заявителем, пришедшим в орган, необходимость проведения приема в соответствующем режиме уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных на личном приеме вопросов:

определяет орган, в компетенцию которого входит решение поставленных на личном приеме вопросов;

принимает одно из следующих решений:

а) об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, осуществляющих прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 Методических рекомендаций, в соответствии с подпунктом «в» пункта 12.2 Методических рекомендаций и реализует принятое решение, поручив работнику подгруппы 1 «б» осуществить запись на прием в соответствующем режиме и обеспечить соединение;

б) о проведении отложенного приема и реализует принятое решение, направив ответ заявителю о проведении отложенного приема в соответствии с подпунктом «г» пункта 12.2 Методических рекомендаций.

4. Работник подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме:

4.1. в ходе осуществления соединения заявителя, пришедшего в орган, с уполномоченным лицом иного органа, осуществляющего прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи, в компетенцию которого входит решение поставленных на личном приеме вопросов:

осуществляет поиск данных об уполномоченных лицах органа, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса;

определяет каналы связи и средства связи, посредством которых

возможно обеспечить соединение;

производит соединение с уполномоченным лицом соответствующего органа, с его согласия после уточнения его компетенции;

передает данные о заявителе, записанном на прием в соответствующем режиме;

приглашает заявителя для приема в соответствующем режиме;

уточняет по окончании приема в соответствующем режиме у уполномоченного лица, осуществлявшего прием в соответствующем режиме, на все ли вопросы заявителя даны ответы;

завершает соединение с уполномоченным лицом, осуществлявшим прием в соответствующем режиме;

докладывает работнику группы 2 «а» личного приема, принявшему решение об обеспечении приема данного заявителя в режиме имеющихся видов связи, если у заявителя остались вопросы, для принятия одного из следующих решений:

а) об обеспечении дополнительного приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, осуществляющих прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 Методических рекомендаций, в соответствии с подпунктом «в» пункта 12.2 Методических рекомендаций и реализует принятое решение, поручив данному работнику подгруппы 1 «б» осуществить запись на прием в соответствующем режиме и обеспечить соединение;

б) о проведении отложенного приема и реализует принятое решение, направив ответ заявителю о проведении отложенного приема в соответствии с подпунктом «г» пункта 12.2 Методических рекомендаций;

4.2. в ходе выполнения диспетчерских функций при наличии нескольких работников подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме, осуществляющих прием в соответствующем режиме по различным вопросам, решение которых входит в компетенцию конкретного работника:

записывает заявителя к работнику подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме, имеющему наименьшую очередь ожидания приема и в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных заявителем на личном приеме в ином органе;

соединяет заявителя при подходе живой очереди с работником подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме, к которому осуществлена запись на прием в соответствующем режиме;

5. Работник подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме –

уполномоченное лицо органа, осуществляющее прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, предусмотренный пунктом 9.2 Методических рекомендаций:

5.1. в ходе приема в соответствующем режиме заявителей, пришедших в иные органы:

выясняет вопросы, требующие разрешения;

принимает одно из следующих решений:

а) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе приема и реализует принятое решение, предоставив заявителю устный ответ в соответствии с подпунктом «а» пункта 14.2 Методических рекомендаций с заполнением карточки приема в соответствующем режиме;

б) о предоставлении заявителю устного ответа в ходе приема с последующим направлением письменного ответа и реализует принятое решение, предоставив заявителю устный ответ и направив письменный ответ в соответствии с подпунктом «б» пункта 14.2 Методических рекомендаций с заполнением карточки приема в соответствующем режиме;

5.2. в ходе определения по согласованию с заявителем, пришедшим в иной орган, необходимости проведения дополнительного приема в соответствующем режиме уполномоченным лицом иного органа, осуществляющим прием в соответствующем режиме, в компетенцию которого входит решение поставленных заявителем на приеме в соответствующем режиме вопросов:

выясняет вопросы, требующие разрешения;

принимает следующее решение:

а) об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи иными уполномоченными лицами, осуществляющими прием, предусмотренный пунктом 9.2 настоящих Методических рекомендаций, и принявшими решение, предусмотренное подпунктом «а» пункта 13.3 настоящих Методических рекомендаций, и реализует принятое решение, предоставив устный ответ и направив письменный ответ в соответствии с подпунктом «в» пункта 14.2 Методических рекомендаций с заполнением карточки приема в соответствующем режиме.

6. Уполномоченные лица органов:

6.1. имеющих доступ к сети «Интернет», осуществляют поиск информации об уполномоченных лицах иных органов, о компетенции иных органов, об имеющихся у иных органов каналах связи и средствах связи через электронный справочник электронной карты доступности;

не имеющих доступ к сети «Интернет», осуществляют поиск информации об уполномоченных лицах иных органов, о компетенции

иных органов, об имеющихся у иных органов телефонов и их номерах для обеспечения аудиосвязи через справочные телефонные службы:

- приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации по органам, расположенным в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации;

- приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе по органам, расположенным в пределах соответствующего федерального округа;

- Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве по федеральным органам исполнительной власти и федеральным государственным органам.

6.2. не имеющих доступ к сети «Интернет», могут осуществлять соединение по телефону в режиме аудиосвязи с уполномоченными лицами иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в ходе личного приема вопросов:

- расположенных в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации – через справочные телефонные службы приемных Президента Российской Федерации в административных центрах соответствующих субъектов Российской Федерации;

- расположенных в пределах соответствующего федерального округа – через справочные телефонные службы приемных Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

- с федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами – через справочную телефонную службу Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве.

Приложение № 4
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

РЕКОМЕНДАЦИИ

по применению специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, установленного на удаленные автоматизированные рабочие места (специализированные или универсальные), в соответствии с Примерным порядком проведения приема в общероссийский день приема граждан, (приложение № 3 к Методическим рекомендациям по проведению общероссийского дня приема граждан)

1. Запуск на удаленном автоматизированном рабочем месте (специализированном или универсальном) в государственном органе или органе местного самоуправления (далее – органы) специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО) автоматически подтверждает участие данного органа в общероссийском дне приема граждан.

Выход из СПО автоматически подтверждает неучастие данного органа в общероссийском дне приема граждан, в том числе в приеме в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

2. В случае, если в органе созданы по две подгруппы в каждой из двух групп, то осуществляется в СПО активация соответствующей подпрограммы – автоматизированного рабочего места:

«Запись на личный прием» работником подгруппы 1 «а» записи на личный прием;

«Запись на прием в режиме связи» работником подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме;

«Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема;

«Прием в режиме связи» работником подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме.

В случае, если в органе не создана подгруппа 1 «а» записи на личный прием, то активизируется подпрограмма – рабочее место «Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема с передачей ему функций

отсутствующей подгруппы.

В случае, если в органе не создана подгруппа 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, то активизируется подпрограмма – рабочее место «Прием в режиме связи» работником подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме с передачей ему функций отсутствующей подгруппы.

В случае, если в органе активизирована только подпрограмма – рабочее место «Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема, то автоматически для данного работника активизируется подпрограмма – рабочее место «Прием в режиме связи» с передачей ему функций всех отсутствующих подгрупп.

В случае, если в органе активизирована только подпрограмма – рабочее место «Запись на прием в режиме связи» работником подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, то автоматически для данного работника блокируются подпрограммы – рабочих мест «Личный прием» и «Прием в режиме связи».

3. В целях экономии времени в ходе осуществления соединения заявителя, пришедшего в орган, с уполномоченным лицом иного органа, осуществляющего прием в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи, в компетенцию которого входит решение поставленных на личном приеме вопросов, работник подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме либо работник подгруппы 2 «а» личного приема (далее – работник, обеспечивающий соединение), осуществляет функции, предусмотренные абзацами 2 и 3 подпункта 4.1 Примерного порядка проведения приема в общероссийский день приема граждан, изложенного в приложении № 3 к Методическим рекомендациям по проведению общероссийского дня приема граждан, (далее – Примерный порядок), подает заявку на прием в режиме имеющихся видов связи уполномоченному лицу соответствующего органа, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с автоматической передачей из карточки личного приема заявителя данных заявителя и информации о содержащихся в устном обращении вопросах.

4. Заявки на прием в режиме имеющихся видов связи к конкретному уполномоченному лицу органа, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, автоматически заносятся в список заявок в очередности времени поступления.

5. Работник подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, осуществляющий диспетчерские функции в соответствии с подпунктом 4.2 Примерного порядка, либо работник подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме (далее – работник, осуществляющий

соединение), осуществляет открытие верхней заявки в списке с автоматическим открытием карточки приема заявителя в соответствующем режиме и производит обратный вызов работника, обеспечивающего соединение.

В случае, если линия у работника, обеспечивающего соединение, занята, то заявка автоматически исключается из списка заявок работника, осуществляющего соединение, и возвращается в список неотправленных заявок работника, обеспечивающего соединение, для подачи повторной заявки или принятия решения о проведении отложенного приема.

В случае, если работник, обеспечивающий прием, в течение 20 секунд не отвечает на вызов, то заявка автоматически исключается из списка заявок работника, осуществляющего соединение, и возвращается в список неотправленных заявок работника, обеспечивающего соединение, для подачи повторной заявки или принятия решения о проведении отложенного приема.

В случае, если линия у работника, обеспечивающего соединение, свободна, то у него автоматически открывается карточка личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и происходит соединение с работником, осуществляющим соединение. Дальнейшие действия осуществляются в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению общероссийского дня приема граждан и Примерным порядком.

6. В случае, если при обратном вызове работника, обеспечивающего соединение, соединение происходит с работником подгруппы 2 «а» личного приема в ходе проведения им личного приема другого заявителя, то поверх карточки личного приема заявителя откроется карточка личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и работник подгруппы 2 «а» должен: прервать проведение личного приема, попросив заявителя подождать; провести действия по обеспечению приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, предусмотренные Методическими рекомендациями по проведению общероссийского дня приема граждан и Примерным порядком, и заполнить карточку личного приема данного заявителя. В случае, если при заполнении данной карточки личного приема поступит новый обратный вызов работника, обеспечивающего соединение, то поверх данной карточки личного приема заявителя откроется карточка

личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и работник подгруппы 2 «а» должен прервать заполнение данной карточки личного приема заявителя.

После завершения приема заявителя в режиме имеющихся видов связи и заполнения карточки личного приема последнего заявителя продолжается заполнение карточки личного приема предыдущего заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и прерванный личный прием заявителя.

7. Порядок подачи заявки с использованием локального автоматизированного рабочего места уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием заявителя, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, определяется согласно приложению №5 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение № 5
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

РЕКОМЕНДАЦИИ

по порядку подачи заявки с использованием локального автоматизированного рабочего места уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием заявителя, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, и загрузки данных карточек личного приема на ресурс ССТУ.РФ в раздел «Обмен информацией» по окончании проведения личного приема заявителей

1. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием локального автоматизированного рабочего места:

определяет орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов;

использует для подачи заявок на прием в режиме аудиосвязи в определенный им орган от своего имени уполномоченных лиц приемных Президента Российской Федерации, осуществляющих справочные функции и диспетчерские функции.

2. Для подачи заявки на прием в режиме аудиосвязи в определенный орган необходимо выбрать телефонный номер из справочника «телефоны приемных Президента Российской Федерации» с учетом того, что подачу заявок на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицам:

исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов, городских округов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации; высших и иных исполнительных органов государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации; территориальных органов регионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в соответствующих субъектах Российской Федерации, осуществляют приемные Президента Российской Федерации в административных центрах соответствующих субъектов Российской Федерации

Федерации;

высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов; территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в пределах соответствующих федеральных округов, осуществляют приемные Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации; федеральных государственных органов; федеральных органов исполнительной власти осуществляет Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве.

3. Осуществить по выбранному телефону соединение с соответствующей приемной Президента Российской Федерации.

4. Сообщить уполномоченному лицу соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющему справочные функции и диспетчерские функции:

для идентификации – свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование органа, телефон или логин;

для заполнения карточки приема заявителя в режиме аудиосвязи – фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес для направления ответа заявителю;

для подачи заявки на прием заявителя в режиме аудиосвязи в конкретном органе – наименование органа, краткое содержание устного обращения, код вопроса из общероссийского типового тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений.

5. Заполнить карточку личного приема заявителя по информации, представленной уполномоченному лицу соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющему справочно-диспетчерские функции:

наименование органа;

фамилию, имя, отчество уполномоченного лица данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

должность уполномоченного лица данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи.

В случае, если уполномоченное лицо данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов

и к которому на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием локального автоматизированного рабочего места:

уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее справочные функции и диспетчерские функции, сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный прием, номер телефона уполномоченного лица органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

- заносит в карточку личного приема заявителя номер телефона уполномоченного лица органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

- осуществляет соединение по телефону с уполномоченным лицом органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов и с которым необходимо обеспечить прием заявителя в режиме аудиосвязи.

6. Для продолжения личного приема необходимо нажать кнопку «Следующий заявитель», при этом карточка личного приема заявителя, записанного на прием в режиме аудиосвязи к уполномоченному лицу иного органа, сохраняется на панели локального автоматизированного рабочего места уполномоченного лица органа, осуществляющего личный прием.

7. При поступлении обратного телефонного соединения от уполномоченного лица иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов и к которому на прием в режиме аудиосвязи записан заявитель, карточка личного приема может быть развернута для продолжения заполнения.

8. По окончании проведения личного приема заявителей уполномоченному лицу органа необходимо выгрузить данные карточек личного приема, путем нажатия кнопки «Экспорт данных» в окне авторизации локального автоматизированного рабочего места, для последующей загрузки на ресурс ССТУ.РФ.

В появившемся окне необходимо выбрать каталог, в который будет сохранен архив обработанных карточек личного приема заявителей.

Архив данных в электронном виде необходимо загрузить на ресурс ССТУ.РФ в раздел «Обмен информацией».

ССТУ.РФ

Номер телефона: 121000 Пароль к номеру телефона: v7bw3

Администратор

Контакты технической поддержки

Выход

Органы государственной власти и органы местного самоуправления

Информация Обмен информацией Карта доступности Отложенный приём

Новости портала

Редактировать

17.12.2013 16:18 Вт

Информируем, что в разделе «ИНФОРМАЦИЯ» размещены рекомендации по заполнению раздела «Итоговый сводный отчет» и порядок предоставления сводных отчетов в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

развернуть

Поиск

Поиск

- Федеральные государственные органы
- Федеральные органы исполнительной власти
- Исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации
- Исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований

Локальное автоматизированное рабочее место

Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления

Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан в Москве

Уникальный идентификатор уполномоченного лица

PP123-IvanovII

Ф.И.О. уполномоченного лица

Иванов Иван Иванович

Должность

секретарь

Личный прием Прием в режиме связи Экспорт данных

[Руководство пользователя](#)

Загрузку архива данных может осуществлять любое уполномоченное лицо органа, которое имеет доступ к ресурсу ССТУ.РФ.

Приложение № 6
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

**Порядок заполнения раздела «Итоговый сводный отчет»
на ресурсе ССТУ.РФ и представления итоговых сводных отчетов в
Управление Президента Российской Федерации по работе
с обращениями граждан и организаций**

На ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Итоговый сводный отчет», уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан в государственном органе или органе местного самоуправления (далее – уполномоченное лицо) заполняет форму отчета о результатах личного приема граждан и приема граждан в доступном режиме связи только в данном органе.

В случае если государственные органы или органы местного самоуправления не имеют доступа к ресурсу ССТУ.РФ и возможности для заполнения формы отчета в электронном виде в разделе «Итоговый сводный отчет», уполномоченные лица данных органов заполняют их в письменной форме на бумажном носителе с последующей передачей в следующем порядке:

органы местного самоуправления городских и сельских поселений органам местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых данные поселения находятся;

органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные районы и города находятся;

органы местного самоуправления внутригородских территорий городов федерального значения высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные внутригородские территории находятся;

иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации соответствующим высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти соответствующим федеральным органам исполнительной власти;

территориальные органы федеральных государственных органов

соответствующим федеральным государственным органам.

Уполномоченные лица федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти в субъектах Российской Федерации и органов местного самоуправления муниципальных районов заполняют формы отчетов в разделе «Итоговый сводный отчет» за соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного самоуправления городских и сельских поселений, представившие заполненные формы отчетов в письменной форме на бумажном носителе.

Уполномоченные лица соответствующих федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации представляют в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в письменной форме на бумажном носителе доклад о заполнении формы отчета в электронном виде в разделе «Итоговый сводный отчет» о результатах личного приема граждан и приема граждан в доступном режиме связи данным органом и каждым включенным в прилагаемый к докладу список:

территориальных органов (при наличии) соответствующего федерального государственного органа;

территориальных органов (при наличии) соответствующего федерального органа исполнительной власти;

иных исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

Приложение № 7
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

ПОРЯДОК
исполнения диспетчерских функций приемными
Президента Российской Федерации

Порядок исполнения диспетчерских функций приемными Президента Российской Федерации разработан в целях обеспечения деятельности уполномоченных лиц Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации, обеспечивающих выполнение диспетчерских функций в ходе проведения общероссийского дня приема граждан, (далее – уполномоченные лица приемных Президента Российской Федерации) с использованием специализированного специального программного обеспечения (далее – СПО) на автоматизированных рабочих местах (далее – АРМ).

Диспетчерские функции осуществляются уполномоченными лицами приемных Президента Российской Федерации в интересах уполномоченных лиц органов, не имеющих доступа к сети «Интернет», соответственно не имеющих доступа к электронному справочнику, размещенному на ресурсе ССТУ.РФ, осуществляющих личный прием заявителей с использованием удаленных локальных АРМ, которым требуется обеспечить прием граждан в режиме аудиосвязи уполномоченными лицами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях в устной форме в ходе личного приема вопросов.

Подачу заявок от имени уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицам:

исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов, городских округов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации; высших и иных исполнительных органов государственной власти соответствующих

субъектов Российской Федерации; территориальных органов регионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в соответствующих субъектах Российской Федерации, осуществляют от их имени приемные Президента Российской Федерации в административных центрах соответствующих субъектов Российской Федерации;

высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов; территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в пределах соответствующих федеральных округов, осуществляют от их имени приемные Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации; федеральных государственных органов; федеральных органов исполнительной власти осуществляет от их имени Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве.

Уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, получив на выделенный для обеспечения диспетчерской функции телефонный номер входящий вызов, осуществляет:

соединение по телефону с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием;

проводит идентификацию уполномоченного лица в соответствии с утвержденным перечнем уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, с помощью механизма поиска подсистемы Диспетчерской службы СПО по следующим атрибутам: фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование органа, телефон или логин;

в случае успешной идентификации уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, для подачи от его имени заявки на прием заявителя в режиме аудиосвязи в конкретном органе запрашивает наименование органа и, используя механизм поиска, определяет доступные режимы связи с уполномоченными лицами данного органа и в зависимости от использования ими локальных или универсальных либо специализированных АРМ:

- сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный

прием, номер телефона уполномоченного лица органа, к которому на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, если уполномоченное лицо данного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов, осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием локального АРМ;

- оформляет дополнительную электронную карточку личного приема заявителя по информации, предоставленной по телефону уполномоченным лицом органа, предусмотренного пунктом 2 настоящего Порядка, заполняя следующие данные: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес для направления ответа заявителю, краткое содержание устного обращения, код вопроса из общероссийского типового тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, указав наименование органа, режим связи и уполномоченное лицо органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов, если уполномоченное лицо данного органа осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием универсального либо специализированного АРМ, направляя средствами СПО заявку на прием в режиме аудиосвязи уполномоченному лицу данного органа, от имени уполномоченного лица органа, осуществляющего личный прием заявителя с использованием удаленного локального АРМ для обратного соединения с ним, и сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный прием, номер телефона уполномоченного лица органа, к которому на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, если в компетенцию уполномоченного лица данного органа входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов;

в случае не идентификации уполномоченного лица в соответствии с утвержденным перечнем уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее диспетчерские функции, информирует об этом уполномоченное лица органа, осуществляющее личный прием заявителя, с предложением руководствоваться порядком личного приема, предусмотренным пунктом 11 Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан.

Уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее диспетчерские функции, проводит анализ статуса направленных им от имени идентифицированных уполномоченных лиц заявок.

В случае возврата заявки определяет причину: превышение периода ожидания аудиосвязи (статус заявки «прием не состоялся»), при необходимости осуществляет соединение по телефону в режиме аудиосвязи с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием, заявка, поданная от имени которого возвращена, и совместно принимают решение:

- о направлении повторной заявки на прием в режиме аудиосвязи уполномоченному лицу органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов, от имени уполномоченного лица органов, осуществляющего личный прием заявителей;

- о проведении отложенного приема в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов.

Приложение № 8
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

**Порядок заполнения раздела «Отложенный прием»
на ресурсе ССТУ.РФ**

Раздел «Отложенный прием» на ресурсе ССТУ.РФ состоит из подразделов «Запись на прием» и «График работы» и предназначен для самостоятельного составления уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, своего графика работы и записи заявителей к себе на отложенный прием в доступном режиме связи, в том числе в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, по заявке уполномоченных лиц иных государственных органов или органов местного самоуправления, осуществляющих личный прием заявителей.

В разделе «Отложенный прием» отображаются все уполномоченные лица соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления (далее – органы), осуществляющие личный прием и прием в доступном режиме связи.

График работы и время проведения отложенного приема по умолчанию формируются автоматически для каждого уполномоченного лица органа с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут местного времени, действующего в месте размещения уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, из расчета 30 минут на прием заявителя с часовым перерывом на обед.

В подразделе «График работы» уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием и прием в доступном режиме, заполняет:

поле «Адрес места проведения личного приема» для органа в целом;

поле «Краткая информация о компетенции уполномоченного лица (специализация)» и при необходимости корректирует поле «Адрес местонахождения уполномоченного лица».

В подразделе «Запись на прием» уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием и прием в доступном режиме:

определяет время начала и окончания своего рабочего дня, а также время перерыва на обед (не более 1 часа);

осуществляет с 12 часов 00 минут местного времени, действующего в месте размещения уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, запись к себе на отложенный прием по предварительной договоренности с уполномоченными лицами, осуществляющими личный прием, посредством соединения в режиме аудиосвязи и иных видов связи.


Запись на отложенный прием к уполномоченному лицу органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, время начала приема которого не наступило, осуществляется с 3 часов 00 минут до 12 часов 00 минут

по московскому времени в общероссийский день приема граждан – работниками Приемной Президента Российской Федерации

по приему граждан в Москве по предварительной договоренности с уполномоченными лицами, осуществляющими личный прием, посредством соединения в режиме аудиосвязи и иных видов связи.

Для согласования времени отложенного приема между уполномоченными лицами органов, находящихся в разных часовых зонах, введены временные интервалы (по московскому времени) проведения отложенного приема с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут местного времени по субъектам Российской Федерации с учетом часовых зон.

Право формирования и редактирования графика работы и записи на отложенный прием имеет непосредственно уполномоченное лицо органа, которому поступила заявка на отложенный прием или уполномоченное лицо органа, ответственное за организацию и проведение приема в том же органе.

 Универсальное автоматизированное рабочее место		Режим личного приема
Иванов Иван Иванович, Начальник департамента Приемная Президента Российской Федерации по приёму граждан		FGO77-IvanovI 19.03.2014 Карточка № 270-2
Прием в режиме связи Поступило заявок: 0		Личный прием Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0
Данные заявителя		
Фамилия:	Иванов	Имя: Иван
Отчество:	Иванович	Социальное положение: пенсионер
Почтовый адрес для ответа		
Субъект:	Калужская область	Населенный пункт: город Калуга
Улица:	Московская	Дом: 1 Корпус: Квартира: 1
Индекс:	248000	Место действия факта или события, описанного заявителем: Калужская область
Краткое содержание устного обращения (аннотация)		
Текст обращения заявителя		
Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)		
Поиск:	жилищ	Найти
Результаты поиска		Выбранные вопросы
договору социального найма 0582 Государственные жилищные сертификаты 0586 Выселение из жилища 0587 Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья 0597 Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья 0600 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии		0639 Управление жилищным фондом

Приложение № 9
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

Универсальное автоматизированное рабочее место
Режим личного приема

Иванов Иван Иванович, Начальник департамента
Приемная Президента Российской Федерации по приёму граждан

FGO77-IvanovI
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием

Поступило заявок: **0** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

Индекс: Место действия факта или события, описанного заявителем:

Краткое содержание устного обращения (аннотация)

Текст обращения заявителя

Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

Поиск: Выбранные вопросы: 0639 Управление жилищным фондом

Результаты поиска

0582	Государственные жилищные сертификаты	➔
0586	Выселение из жилища	➔
0587	Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья	➔
0597	Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья	➔
0600	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	➔
0601	Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	➔
0604	Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом	➔
0640	Частный жилищный фонд	➔
0641	Государственный жилищный фонд	➔
0642	Муниципальный жилищный фонд	➔

Решение, принятое по устному обращению:

Назад Вперед

Универсальное автоматизированное рабочее место
Режим личного приема

Иванов Иван Иванович, Начальник департамента
Приемная Президента Российской Федерации по приёму граждан

FGO77-IvanovI
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием

Поступило заявок: **0** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

Администрация Польшаевского городского округа

Администрация Поляновского сельского поселения Вяземского района Смоленской области

Администрация поселка Андриевский Минераловодского района

Администрация поселка Солнечнодольск Изобильненского района Ставропольского края

Администрация Прикумского сельсовета Минераловодского района

Администрация Прочнокопского сельского поселения муниципального образования Новокубанский район

Администрация Пушкинского района Санкт-Петербурга

Администрация Рождественского сельского поселения

Фамилия

Имя

Отчество

Должность

Телефон для связи

Мобильный телефон

Email

Данные органа

- ▶ АДРЕС ОРГАНА
- ▶ КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПЕТЕНЦИИ ОРГАНА
- ▶ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
- ▶ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА
- ▶ ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ

Воспользуйтесь информацией о выбранном органе для установления связи с уполномоченными лицами

Обеспечен прием

Наименование органа:

Уполномоченное лицо:

Режим связи:

Назад Завершить прием

Приложение № 10
к Методическим рекомендациям²⁰ по проведению
общероссийского дня приема граждан

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP
19.03.2014 Карточка № 270-2

[Прием в режиме связи](#) [Личный прием](#)

Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

Данные заявителя
Иванов Иван Иванович, пенсионер
Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

Краткое содержание устного обращения (аннотация)
Текст обращения заявителя
Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)
0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск: [Найти](#)

Результаты поиска

<< **1** >>

Выбранные вопросы

0 - 0 из 0

[Назад](#)
[Завершить прием](#)

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP
19.03.2014 Карточка № 270-2

[Прием в режиме связи](#) [Личный прием](#)

Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск: [Найти](#)

Результаты поиска

- 0011 Внутрироссийская миграция в субъектах Российской Федерации ↕
- 0012 Привлечение и использование иностранной рабочей силы ↕
- 0013 Нелегальная миграция, иммиграционный контроль ↕
- 0014 Визовая политика. Депортация иностранных граждан, незаконно въехавших на территорию Российской Федерации ↕
- 0016 Государственная программа по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, и ее реализации. Межведомственная комиссия по реализации Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом ↕
- 0017 Переселение соотечественников из стран СНГ ↕
- 0018 Переселение соотечественников из иностранных государств (кроме стран СНГ, Грузии, Южной Осетии) ↕

<< **1** 2 3 ... 74 75 76 >>

Выбранные вопросы

1 - 20 из 1510

Аннотация обращения

Решение, принятое по устному обращению: Дан ответ по существу (устно)

Содержание устного ответа

[Назад](#)
[Завершить прием](#)

Приложение № 11
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием
Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

Данные заявителя
Иванов Иван Иванович, пенсионер
Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

Краткое содержание устного обращения (аннотация)
Текст обращения заявителя

Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)
0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск: Найти

Результаты поиска

<< **1** >> 0 - 0 из 0

Выбранные вопросы

Назад
Завершить прием

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием
Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

Данные заявителя
Иванов Иван Иванович, пенсионер
Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

Краткое содержание устного обращения (аннотация)
Текст обращения заявителя

Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)
0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск:

Результаты поиска

0001 Конституция Российской Федерации

0002 Государственные символы Российской Феде

0005 Миграционное законодательство

0006 Органы миграционного учета

0007 Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища

0008 Внутрিরоссийская миграция и рынок труда

0009 Внутрироссийская миграция и межнациональные отношения

0010 Проблемы внутрироссийских вынужденных переселенцев

0011 Внутрироссийская миграция в субъектах Российской Федерации

0012 Привлечение и использование иностранной рабочей силы

0013 Нелегальная миграция, иммиграционный контроль

<< **1** 2 3 ... 74 75 76 >> 1 - 20 из 1510

Установление соединения

Снимите трубку

00:01

Соединение состоялось?

Да
Нет

Назад
Завершить прием

**Порядок
использования системы личного приема на базе СПО
в государственных органах и органах местного самоуправления**

1. Порядок использования системы личного приема на базе СПО разработан в целях проведения приема заявителей на постоянной основе в целях обеспечения права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

2. В состав системы личного приема на базе СПО входят:

2.1. универсальное автоматизированное рабочее место с установленным СПО, подключенное к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – ЕС ОГ) через отдельные коммутационные платформы государственных органов в целях постоянного использования системы личного приема на базе СПО и создания самостоятельных полнофункциональных сетевых справочных телефонных узлов, в том числе внутри региона или федерального органа, а также в рамках системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы федеральных и региональных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов (далее – КП ССТУ органа);

2.2. универсальное (специализированное) автоматизированное рабочее место с установленным СПО, подключенное к сети ЕС ОГ через центральную коммутационную платформу Центра обработки данных Спецсвязи ФСО России в городе Москве (далее – КП ССТУ Спецсвязи ФСО России);

2.3. локальное автоматизированное рабочее место, не имеющее доступ или необходимую скорость доступа к сети «Интернет», с установленной локальной версией СПО.

3. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ органа, использует полный функционал системы личного приема на базе СПО для подачи заявки на соединение с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ данного органа;

- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;

- локального автоматизированного рабочего места.

4. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России, для использования функционала системы личного приема на базе СПО подает согласно приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям предварительную заявку по телефону оператору Справочного

телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, осуществляющего диспетчерские функции, в целях открытия доступа для подачи заявки на соединение с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ соответствующего органа;
- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;
- локального автоматизированного рабочего места.

5. Уполномоченное лицо органа, осуществляющего личный прием заявителя, с использованием локального автоматизированного рабочего места подает согласно приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям предварительную заявку по телефону оператору Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, осуществляющего диспетчерские функции, для соединения с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ соответствующего органа;
- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;
- локального автоматизированного рабочего места.

Приложение № 12
к Методическим рекомендациям²⁰
по проведению общероссийского дня приема
граждан

**Образцы
документов, оформляемых
при личном приеме заявителей**

Форма карточки личного приёма_____
(наименование органа)**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № _____****ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:****фамилия:** _____**имя:** _____**отчество (при наличии):** _____**социальное положение:** _____**почтовый адрес для ответа:** __________
(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)**КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:**

1. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
2. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
3. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
4. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:**фамилия:** _____**имя:** _____**отчество (при наличии):** _____**должность:** _____**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

1. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)
2. _____
(содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа)
3. _____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)
 - 3.1. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видео-конференц-связи)
 - 3.2. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видеосвязи)
 - 3.3. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме аудиосвязи)
 - 3.4. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме иных видов связи)
4. _____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении в течение 7 рабочих дней его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, с направлением ответа заявителю в течение 3 рабочих дней о дате и времени приёма)
5. _____
(отказ от приема в режиме связи с органом, в компетенцию которого не входит решение вопроса, поставленного на личном приеме)

Текстответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме**ОБРАЗЕЦ**

ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в соответствующем режиме

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления Ваше устное обращение *(дата, месяц, год проведения приёма)* рассмотрено в *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)* в ходе приёма в режиме *(видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи)* из *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

По существу поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) сообщаем *(далее – текст ответа)*.

Должность

И.Фамилия

Текст

ответа заявителю, содержащий разъяснение об обеспечении приёма заявителя уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма

ОБРАЗЕЦ

ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления *(дата, месяц, год проведения приёма)* Вы приняты на личном приёме в *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), входит в компетенцию *(наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

По результатам личного приёма обеспечен Ваш приём в режиме *(видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи)* уполномоченным лицом *(государственного органа, органа местного самоуправления)*, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Должность

И.Фамилия

Текст**ответа заявителю в ходе личного приёма, содержащий разъяснения в соответствии с пунктом 5 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма****ОБРАЗЕЦ**

ответа заявителю, принятому на личном приёме, в соответствии с пунктом 5 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Информируем Вас, что решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*), в который Вы вправе обратиться с обращением в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме на личном приёме.

Должность

И.Фамилия

Текст
сопроводительного бланка в приёмную Президента Российской Федерации,
государственный орган или орган местного самоуправления,
в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении
вопросов, в соответствии с пунктом 4 решения, принятого
по устному обращению, карточки личного приёма

ОБРАЗЕЦ

*сопроводительного бланка
в приёмную Президента Российской
Федерации, государственный орган
или орган местного самоуправления,
в компетенцию которого входит
решение поставленных в устном
обращении вопросов, в соответствии
с пунктом 4 решения, принятого
по устному обращению, карточки
личного приёма*

(Наименование приёмной Президента
Российской Федерации,
государственный орган или орган
местного самоуправления)

Направляем в адрес (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) карточку личного приёма (*фамилия и инициалы автора устного обращения*), принятого (*дата, месяц, год проведения приёма*) на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа или наименование органа местного самоуправления*) и поставившего в устном обращении вопрос(ы), решение которого(ых) входит в Вашу компетенцию.

Просим в соответствии с подпунктом «б» пункта 10.3 Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приёма граждан согласовать приём заявителя (*фамилия и инициалы автора устного обращения*) (*Дата. Месяц. Год.*) в (*часов минут*) московского времени в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Должность

И.Фамилия

Текст

ответа заявителю, содержащий разъяснения об обеспечении приёма заявителя в течение 7 рабочих дней или в иные удобные для заявителя сроки уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, с направлением ответа заявителю в течение 3 рабочих дней о дате и времени приёма в соответствии с пунктом 4 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма

ОБРАЗЕЦ

ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствии с пунктом 4 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления *(дата, месяц, год проведения приёма)* Вы приняты на личном приёме в *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), входит в компетенцию *(наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

По результатам личного приёма согласован Ваш приём в режиме *(видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи)* уполномоченным лицом *(государственного органа, органа местного самоуправления)*, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Для обеспечения вашего приёма в режиме *(видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи)* уполномоченным лицом *(государственного органа, органа местного самоуправления)*, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), просим Вас прибыть *(Дата. Месяц. Год)* к *(часам минутам)* московского времени в *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)* по адресу: *(юридический адрес местонахождения)*.

Должность

И.Фамилия

Приложение № 13
к Методическим рекомендациям²⁰ по
проведению общероссийского дня приема
граждан

Образцы
документов, оформляемых при приеме заявителей
в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи
и иных видов связи

Форма карточки приёма в режиме

(наименование органа)

КАРТОЧКА ПРИЁМА В РЕЖИМЕ**№**

(указать: видео-конференц-связь, видеосвязь, аудиосвязь, иные виды связи)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ЗАПИСАВШЕЕ ЗАЯВИТЕЛЯ НА ПРИЁМ:**фамилия:** _____**имя:** _____**отчество (при наличии):** _____**должность:** _____**наименование органа:** _____**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:****фамилия:** _____**имя:** _____**отчество (при наличии):** _____**социальное положение:** _____**почтовый адрес для ответа:** _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:1. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)2. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)3. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)4. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ПРИЁМ:****фамилия:** _____**имя:** _____**отчество (при наличии):** _____**должность:** _____**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**1. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)2. _____
(содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа)3. _____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его дополнительного приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)

Текст

ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме

ОБРАЗЕЦ

ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в соответствующем режиме

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления *(дата, месяц, год проведения приёма)* Ваше устное обращение рассмотрено в *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*

в ходе приёма в режиме *(видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи)* из *(наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления)*.

По существу поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) сообщаем *(далее – текст ответа)*.

Должность

И.Фамилия

Текст**ответа заявителю, содержащий разъяснения об обеспечении дополнительного приёма заявителя уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме****ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю, принятому
в соответствующем режиме,
в соответствии с пунктом 3 решения,
принятого по устному обращению,
карточки приёма в соответствующем
режиме*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По результатам приёма в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) Вам будет обеспечен (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) приём в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи*) уполномоченным лицом (*государственного органа, органа местного самоуправления*), в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Должность

И.Фамилия

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

²¹ по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращения) и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах (далее – Методические рекомендации) разработаны для применения государственными органами и органами местного самоуправления в целях:

– обеспечения единого подхода государственных органов и органов местного самоуправления к оценке результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер;

– повышения уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

2. Настоящие Методические рекомендации применяются совместно с Методическими рекомендациями:

² по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления;

⁷ по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

⁸ по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

3. Методические рекомендации предназначены для оценки государственным органом или органом местного самоуправления (далее – орган) результатов рассмотрения обращений, поступивших в данный орган

и содержащих вопросы решение которых:

3.1. входит в компетенцию данного органа;

3.2. не входит в компетенцию данного органа.

4. Орган осуществляет оценку результатов рассмотрения обращений, поступивших в данный орган и рассмотренных:

4.1. данным органом по вопросам, решение которых входит в его компетенцию;

4.2. иными органами по вопросам, решение которых не входит в компетенцию данного органа, на основании представленных иными органами по направленному данным органом запросу документов и материалов:

документы и материалы о результатах рассмотрения обращений 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» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

Раздел 2. Порядок рассмотрения обращения, поступившего в орган

1. Рассмотрение обращения, поступившего в орган, предусматривает:

1.1. прочтение текста;

1.2. выбор вопроса(ов) (подвопроса(ов)) по конкретному содержанию текста в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений органа;

1.3. установление повторности или неоднократности обращения;

1.4. установление вторичности обращения;

1.5. определение для каждого выбранного вопроса:

- вида вопроса (заявление, предложение или жалоба);

- типа вида вопроса (заявления, предложения или жалобы);

- предмета ведения;

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

1.6. принятие по каждому выбранному вопросу предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ одного из двух действий:

- рассмотреть поставленный в обращении данный вопрос;

- направить на рассмотрение в иной орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении данного вопроса.

2. Орган осуществляет рассмотрение вопроса, поставленного в обращении, в случае:

2.1. определения вида вопроса, как заявления, решение которого входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать ответ по существу данного вопроса, поставленного в обращении, в том числе с направлением данным органом в иной(ые) орган(ы) запроса(ов) документов и материалов, недостающих для подготовки ответа автору обращения по существу поставленного в нем вопроса,

в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.2. установления повторности или неоднократности заявления по вопросу, решение которого не входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать автору обращения ответ по существу поставленного в нем вопроса на основании представленных иным(и) органом(ами) по направленному(ым) данным органом запросу(ам) документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.3. установления вторичности заявления по вопросу, решение которого не входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать автору обращения ответ по существу поставленного в нем вопроса на основании представленных иным(и) органом(ами) по направленному(ым) данным органом запросу(ам) документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.4. определения вида вопроса как предложения, решение которого входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, давать ответ по существу данного вопроса, поставленного в обращении, в том числе с направлением данным органом в иной(ые) орган(ы) запроса(ов) документов и материалов, недостающих для подготовки ответа автору обращений по существу поставленного в нем вопроса, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.5. определения вида вопроса как предложения, решение которого не входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать автору обращения ответ по существу поставленного в нем вопроса на основании представленных иным(и) органом(ами) по направленному(ым) данным органом запросу(ам) документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.6. определения вида вопроса как жалобы, решение которого входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать ответ по существу данного вопроса, поставленного в обращении, в том числе с направлением данным органом в иной(ые) орган(ы) запроса(ов) документов и материалов, недостающих для подготовки ответа автору обращений по существу поставленного в нем вопроса, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

2.7. определения вида вопроса как жалобы, решение которого не входит в компетенцию данного органа, куда поступило обращение, и давать автору обращения ответ по существу поставленного в нем вопроса на основании представленных иным(и) органом(ами) по направленному(ым) данным органом запросу(ам) документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

Раздел 3. Оценка результатов рассмотрения обращения,

поступившего в орган, и принятых по нему мер

1. При осуществлении органом оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в данный орган, решение которого входит в его компетенцию, и рассмотренного данным органом может быть принято одно из следующих решений:

- «разъяснено»;
- «не поддержано»;
- «поддержано».

Кроме того, в соответствии с решением «поддержано», принятым данным органом по вопросу, решение которого входит в его компетенцию, данный орган, в том числе должен выполнять действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, т.е. «меры приняты».

2. При осуществлении органом оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в данный орган, решение которого не входит в его компетенцию, и рассмотренного иным органом, в компетенцию которого входит решение данного вопроса, по принятому иным органом решению («разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе «меры приняты») может быть дана одна из следующих оценок:

2.1. **«согласен»** с решением, принятым иным органом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

2.2. **«не согласен»** с решением, принятым иным органом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

3. В случае принятия иным органом, в компетенцию которого входит решение вопроса, по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, следующего решения:

3.1 **«поддержано»** – орган, куда поступило обращение, но в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, содержащегося в обращении, оценивает результаты рассмотрения обращения **«согласен»** и осуществляет:

3.1.1 если **«меры приняты»** – снятие рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, с контроля (в том числе с направлением ответа автору обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ) после уточнения у автора(ов) обращения информации о **«принятых мерах»** по результату рассмотрения вопроса, содержащегося в его обращении, (в том числе в ответе автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

3.1.2 если **«меры не приняты»** – дополнительные меры контроля до **«принятия мер»** по вопросу, содержащемуся в обращении, в том числе с возможным вынесением рассмотрения обращения на личный прием должностным лицом, с направлением в иной орган, в компетенцию которого входит решение вопроса, сопроводительного бланка

о дополнительных мерах контроля с направлением автору обращения просьбы сообщить о **«принятии мер»** по вопросу, содержащемуся в обращении, (в том числе в ответе автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), а также возможно с последующим уточнением у автора(ов) обращения о **«принятых мерах»** по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, в случаях:

- если от иного органа, в компетенцию которого входит решение вопроса, и автора(ов) обращения в установленные для **«принятия мер»** сроки не поступила информация о принятых мерах;

- если от автора(ов) обращения в установленные для **«принятия мер»** сроки не поступила информация о принятых мерах;

3.2 «не поддержано» – орган, куда поступило обращение, но в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, содержащегося в обращении, оценивает результаты рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, дает оценку:

3.2.1 «согласен» и осуществляет снятие рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, с контроля (в том числе с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

3.2.2 «не согласен» и осуществляет дополнительные меры контроля:

- направление в иной орган, в компетенцию которого входит решение вопроса, либо сопроводительного документа об оставлении обращения на контроле с уведомлением автора обращения, либо дополнительного запроса конкретных документов и материалов с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

- направление обращения и результатов рассмотрения обращения иным органом, в компетенцию которого входит решение вопроса, в контрольный орган и (или) в надзорный орган;

- подготовку предложений по организации:

а) оперативного выезда на место для рассмотрения обращения с участием автора(ов) обращения;

б) проведения контрольных мероприятий в ином органе, в компетенцию которого входит решение вопроса;

3.3 «разъяснено» – орган, куда поступило обращение, но в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, содержащегося в обращении, оценивает результаты рассмотрения обращения:

3.3.1 «согласен» и осуществляет:

- если от автора(ов) обращения не требуется осуществление дополнительных действий и (или) представления дополнительных документов для решения вопроса, содержащегося в обращении, снятие рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, с контроля (в том

числе с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

- если от автора(ов) обращения требуется осуществить дополнительные действия и (или) представить дополнительные документы для решения вопроса, содержащегося в обращении, дополнительные меры контроля:

а) с направлением в иной орган, в компетенцию которого входит решение вопроса, сопроводительного документа с просьбой информировать об осуществлении автором(ами) обращения дополнительных действий и (или) о представлении соответствующих документов с направлением автору(ам) обращения просьбы информировать об осуществлении дополнительных действий и (или) о представлении соответствующих документов (в том числе с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

б) с последующим принятием дополнительных мер контроля до принятия решения по осуществленным автором(ами) обращения дополнительным действиям и (или) поданным соответствующим документам с направлением в иной орган, в компетенцию которого входит решение вопроса, соответствующего сопроводительного документа и с направлением автору(ам) обращения соответствующей просьбы (в том числе

с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

в) с последующим уточнением у автора(ов) обращения о **«принятых мерах»** по результату рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, в случаях:

если от иного органа, в компетенцию которого входит решение вопроса, и автора обращения в установленные для **«принятия мер»** сроки не поступила информация;

если от автора(ов) обращения в установленные для **«принятия мер»** сроки не поступила информация;

3.3.2 **«не согласен»** и осуществляет дополнительные меры контроля:

- направление в иной орган, в компетенцию которого входит решение вопроса, либо сопроводительного документа об оставлении обращения на контроле с уведомлением автора(ов) обращения, либо дополнительного запроса конкретных документов и материалов с направлением ответа автору(ам) обращения при рассмотрении вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

- направление обращения и результатов рассмотрения обращения иным органом, в компетенцию которого входит решение вопроса, в контрольный орган и (или) в надзорный орган;

- подготовку предложений по организации:

а) оперативного выезда на место для рассмотрения обращения с участием автора(ов) обращения;

б) проведения контрольных мероприятий в ином органе, в компетенцию которого входит решение вопроса.

Раздел 4. Ведение реестра оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах

1. Реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах (далее – Реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений) создается и ведется соответствующим органом для учета и обобщения результатов рассмотрения обращений, поступивших в данный орган, и принятых по ним мер, по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

2. В Реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений вносится в целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступивших в данный орган, осуществляемой данным органом в соответствии с пунктом 4 настоящих Методических рекомендаций, следующая информация:

- наименование субъекта Российской Федерации или муниципального образования, откуда поступило обращение;

- наименование органа, рассматривающего содержащийся в обращении вопрос, решение которого входит в компетенцию данного органа;

- количество текстов, поступивших в данный орган, являющихся «оценкой деятельности»;

- общее количество обращений, рассматриваемых органом;

- общее количество вопросов, содержащихся в обращениях, рассматриваемых органом;

- количество граждан, заинтересованных в решении вопроса;

- результаты рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, органом, в компетенцию которого входит решение данного вопроса:

а) **«поддержано»**

○ по оценке органа, рассматривающего вопрос, содержащийся в обращении;

○ по оценке автора(ов) обращения:

▪ количество вопросов, на которые получена оценка авторов обращений;

▪ в том числе количество оценок авторов обращений, не совпадающих с оценками органа, рассматривающего вопросы, содержащиеся в обращениях, в компетенцию которого входит решение данных вопросов;

- количество вопросов, по которым применялись дополнительные меры контроля;
 - «до принятия мер»;
 - «с учетом мнения автора обращения по принятому решению»;
 - в том числе с положительной оценкой авторов обращений;
- б) в том числе **«меры приняты»**
 - по оценке органа, рассматривающего вопрос, содержащийся в обращении;
 - по оценке автора(ов) обращения;
 - количество вопросов, на которые получена оценка авторов обращений;
 - в том числе количество оценок авторов обращений, не совпадающих с оценками органа, рассматривающего вопросы, содержащиеся в обращениях, в компетенцию которого входит решение данных вопросов;
 - количество вопросов, по которым применялись дополнительные меры контроля;
 - «с учетом мнения автора обращения по принятому решению»;
 - в том числе с положительной оценкой авторов обращений;
- в) **«не поддержано»**
 - по оценке органа, рассматривающего вопрос, содержащийся в обращении;
 - по оценке органа, в чей адрес поступили обращения;
 - количество вопросов, на которые получена оценка органом, в чей адрес поступили обращения;
 - в том числе количество оценок органа, в чей адрес поступили обращения, не совпадающих с оценками органа, рассматривающего вопросы, содержащиеся в обращениях, в компетенцию которого входит решение данных вопросов; органа, рассматривающего обращение;
 - количество вопросов, по которым применялись дополнительные меры контроля;
- г) **«разъяснено»**
 - по оценке органа, рассматривающего вопрос, содержащийся в обращении;
 - по оценке органа, в чей адрес поступили обращения;
 - в том числе количество оценок органа, в чей адрес поступили обращения, не совпадающих с оценками органа, рассматривающего вопросы, содержащиеся в обращениях, в компетенцию которого входит решение данных вопросов; органа, рассматривающего обращение;
 - количество вопросов, по которым применялись дополнительные меры контроля;
 - «до выполнения рекомендаций»;
 - «до принятия решения»;
 - «до принятия мер»;
 - «с учетом мнения автора обращения»;
 - в том числе с положительной оценкой автора обращения;
- д) количество вопросов, содержащихся в обращениях, находящихся

на рассмотрении.

3. Оценка автором обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в данный орган, и принятых по нему мер определяется:

- в очередном обращении автора;
- посредством указания автором соответствующей оценки в информационном ресурсе «Личный кабинет» сайта органа в сети «Интернет» либо в информационных системах органа;
- путем уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, СМС-сообщения;
- при проверке результатов рассмотрения обращения с участием автора с выездом на место.

4. Реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений может быть изменен органом в соответствии с функциями данного органа.

5. Данные Реестра оценки органом результатов рассмотрения обращений анализируются в итоговой таблице оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

Раздел 5. Ведение итоговой таблицы оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах

1. Ведение итоговой таблицы оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах (далее – Итоговая таблица) осуществляется органом на основании данных Реестра оценки органом результатов рассмотрения обращений.

2. Итоговая таблица создается и ведется органом для анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер по форме согласно Приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

3. Оценка органом результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется на основе Итоговой таблицы с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано» с учетом сведений о принятых органами мерах по обращениям – «меры приняты».

4. Итоговая таблица применяется органом как для собственной оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, так и оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер иными органами, в том числе органами, находящимися в административной подчиненности или действующими на соответствующей территории, по принципу:

федеральный государственный орган для анализа оценки результатов

рассмотрения обращений территориальными органами федерального государственного органа (при наличии);

федеральный орган исполнительной власти для анализа оценки результатов рассмотрения обращений территориальными органами федерального органа исполнительной власти и (или) подведомственных федеральных органов исполнительной власти (при наличии), а также исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации для анализа оценки результатов рассмотрения обращений иными исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, государственными органами субъекта Российской Федерации, а также действующими на территории субъекта Российской Федерации территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления;

орган местного самоуправления для анализа оценки результатов рассмотрения обращений действующими на территории муниципального образования иными органами местного самоуправления (при наличии).

5. Для оценки органом собственных результатов рассмотрения обращений, поступивших к нему и рассмотренных им по вопросам, решение которых входит в его компетенцию, анализ проводится самим органом на основе доли рассмотренных данным органом вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших и рассмотренных в данном органе.

6. Для оценки органом результатов рассмотрения обращений иными органами, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в данный орган, анализ проводится на основе сравнения доли рассмотренных иным органом вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях и направленных в этот иной орган органом, куда поступили обращения, с соответствующим показателем по всем иным органам.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

²² по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Методические рекомендации) разработаны для применения государственными органами и органами местного самоуправления в целях:

обеспечения единого порядка рассмотрения жалоб российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, на которое(ую) возложено осуществление публично значимых функций, или ее должностному лицу;

повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой органов с обращениями, содержащими жалобы, и результатами их рассмотрения.

1.2. Настоящие Методические рекомендации применяются совместно с Методическими рекомендациями:

¹по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

²по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления;

³по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

⁸по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации,

определенных Президентом Российской Федерации;

¹¹по 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

¹²по 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 объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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;

²¹по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращения) и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

Раздел 2. Типы вида вопроса – жалобы

2. В ходе рассмотрения обращения и установления вида вопроса, содержащегося в обращении, как жалобы, код **Ж**, предполагается последующая систематизация жалобы по ее конкретному содержанию по типам на:

2.1. просьба автора/заявителя **о восстановлении или защите нарушенных** код **Ж1.:**

2.1.1. **его прав**, код **Ж1.1.:**

2.1.1.1. **о восстановлении** (о возвращении в прежнее состояние), код **Ж1.1.в:**

2.1.1.1.1. **решением**, код **Ж1.1.вр:**

а) нарушенного его права, код **Ж1.1.вrp;**

2.1.1.1.2. **действием**, код **Ж1.1.вд:**

а) нарушенного его права, код **Ж1.1.вdp;**

2.1.1.1.3. **бездействием**, код **Ж1.1.вб:**

а) нарушенного его права, код **Ж1.1.вbp;**

- 2.1.1.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств),
код **Ж1.1.з:**
- 2.1.1.2.1. решением, код **Ж1.1.зр:**
- а) нарушенного его права, код **Ж1.1.зрп;**
- 2.1.1.2.2. действием, код **Ж1.1.зд:**
- а) нарушенного его права, код **Ж1.1.здп;**
- 2.1.1.2.3. бездействием, код **Ж1.1.зб:**
- а) нарушенного его права, код **Ж1.1.збп;**
- 2.1.2. его свобод, код **Ж1.2.:**
- 2.1.2.1. о восстановлении (о возвращении в прежнее состояние),
код **Ж1.2.в:**
- 2.1.2.1.1. решением, код **Ж1.2.вр:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.врс;**
- 2.1.2.1.2. действием, код **Ж1.2.вд:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.вдс;**
- 2.1.2.1.3. бездействием, код **Ж1.2.вб:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.вбс;**
- 2.1.2.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств),
код **Ж1.2.з:**
- 2.1.2.2.1. решением, код **Ж1.2.зр:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.зрс;**
- 2.1.2.2.2. действием, код **Ж1.2.зд:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.здс;**
- 2.1.2.2.3. бездействием, код **Ж1.2.зб:**
- а) нарушенной его свободы, код **Ж1.2.збс;**
- 2.1.3. его законных интересов, код **Ж1.3.:**
- 2.1.3.1. о восстановлении (о возвращении в прежнее состояние),
код **Ж1.3.в:**
- 2.1.3.1.1. решением, код **Ж1.3.вр:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.врзи;**
- б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.врво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.врпо;**
- 2.1.3.1.2. действием, код **Ж1.3.вд:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.вдзи;**
- б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.вдво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.вдпо;**
- 2.1.3.1.3. бездействием, код **Ж1.3.вб:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.вбзи;**
- б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.вбво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.вбпо;**

- 2.1.3.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств),
код **Ж1.3.з:**
- 2.1.3.2.1. решением, код **Ж1.3.зр:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.зрзи;**
б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.зрво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.зрпо;**
- 2.1.3.2.2. действием, код **Ж1.3.зд:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.здзи;**
б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.здво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.здпо;**
- 2.1.3.2.3. бездействием, код **Ж1.3.зб:**
- а) нарушенного его законного интереса, код **Ж1.3.збзи;**
б) на него незаконно возложена какая-либо обязанность,
код **Ж1.3.збво;**
- в) он незаконно привлечен к какой-либо ответственности,
код **Ж1.3.збпо;**
- 2.1.4. прав других лиц, код **Ж1.4.:**
- 2.1.4.1. о восстановлении (о возвращении в прежнее состояние),
код **Ж1.4.в:**
- 2.1.4.1.1. решением, код **Ж1.4.вр:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.врп;**
- 2.1.4.1.2. действием, код **Ж1.4.вд:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.вдп;**
- 2.1.4.1.3. бездействием, код **Ж1.4.вб:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.вбп;**
- 2.1.4.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств),
код **Ж1.4.з:**
- 2.1.4.2.1. решением, код **Ж1.4.зр:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.зрп;**
- 2.1.4.2.2. действием, код **Ж1.4.зд:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.здп;**
- 2.1.4.2.3. бездействием, код **Ж1.4.зб:**
- а) нарушенного права другого лица, код **Ж1.4.збп;**
- 2.1.5. свобод других лиц, код **Ж1.5.:**
- 2.1.5.1. о восстановлении (о возвращении в прежнее состояние),
код **Ж1.5.в:**
- 2.1.5.1.1. решением, код **Ж1.5.вр:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.врс;**
- 2.1.5.1.2. действием, код **Ж1.5.вд:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.вдс;**
- 2.1.5.1.3. бездействием, код **Ж1.5.вб:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.вбс;**

- 2.1.5.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств), код **Ж1.5.з:**
- 2.1.5.2.1. решением, код **Ж1.5.зр:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.зрс;**
- 2.1.5.2.2. действием, код **Ж1.5.зд:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.здс;**
- 2.1.5.2.3. бездействием, код **Ж1.5.зб:**
- а) нарушенной свободы другого лица, код **Ж1.5.збс;**
- 3.1.6. законных интересов других лиц, код **Ж1.6.:**
- 2.1.6.1. о восстановлении (о возвращении в прежнее состояние), код **Ж1.6.в:**
- 2.1.6.1.1. решением, код **Ж1.6.вр:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.врзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность, код **Ж1.6.врво;**
- в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.врпо;**
- 2.1.6.1.2. действием, код **Ж1.6.вд:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.вдзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность, код **Ж1.6.вдво;**
- в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.вдпо;**
- 2.1.6.1.3. бездействием, код **Ж1.6.вб:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.вбзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность, код **Ж1.6.вбво;**
- в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.вбпо;**
- 2.1.6.2. о защите (о признании и ограждении от посягательств), код **Ж1.6.з:**
- 2.1.6.2.1. решением, код **Ж1.6.зр:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.зрзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность, код **Ж1.6.зрво;**
- в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.зрпо;**
- 2.1.6.2.2. действием, код **Ж1.6.зд:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.здзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность, код **Ж1.6.здво;**
- в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.здпо;**
- 2.1.6.2.3. бездействием, код **Ж1.6.зб:**
- а) нарушенного законного интереса другого лица, код **Ж1.6.збзи;**
- б) на другое лицо незаконно возложена какая-либо обязанность,

код **Ж1.6.збво**;

в) другое лицо незаконно привлечено к какой-либо ответственности, код **Ж1.6.збпо**;

2.2. жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, код **Ж2.:**

2.2.1. решением, код **Ж2.р**:

2.2.1.1. суда, код **Ж2.рс**;

2.2.1.2. принятым по обращению, код **Ж2.ро**;

2.2.1.3. созданы препятствия осуществлению, код **Ж2.рсп**:

2.2.1.1.1. его права, код **Ж2.рспп**;

2.2.1.1.2. его свободы, код **Ж2.рспс**;

2.2.2. действием, код **Ж2.д**:

2.2.2.1. в связи с рассмотрением обращения, код **Ж2.до**;

2.2.2.2. созданы препятствия осуществлению, код **Ж2.дсп**:

2.2.2.1.1. его права, код **Ж2.дспп**;

2.2.2.1.2. его свободы, код **Ж2.дспс**;

2.2.3. бездействием, код **Ж2.б**:

2.2.3.1. в связи с рассмотрением обращения, код **Ж2.бо**;

2.2.3.2. созданы препятствия осуществлению, код **Ж2.бсп**:

2.2.3.1.1. его права, код **Ж2.бспп**;

2.2.3.1.2. его свободы, код **Ж2.бспс**.

Раздел 3. Рекомендации по алгоритму работы с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

1. После определения текста как «обращение» уполномоченное лицо в ходе его систематизации определяет вид вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба.

При типизации вида вопроса «жалоба» уполномоченное лицо систематизирует ее по конкретному содержанию, делая выбор из иерархического справочника:

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

а) определяя, что нарушено:

право его или других лиц (**Ж1.1.** или **Ж1.4.**);

свобода его или других лиц (**Ж1.2.** или **Ж1.5.**);

законный интерес его или других лиц (**Ж1.3.** или **Ж1.6.**);

б) определяя, чье право, свобода или законный интерес нарушены: его (**Ж1.1., Ж1.2., Ж1.3.**);

другого лица (**Ж 1.4., Ж1.5., Ж1.6.**);

в) определяя, в чем состоит просьба:

в восстановлении (возвращении в прежнее состояние) (**в**);

в защите (признании и ограждении от посягательств) (**з**);

г) определяя, каким образом нарушены право, свобода или законный интерес:

решением (**р**);

действием (**д**);

бездействием (**б**);

д) определяя, кем нарушены право, свобода или законный интерес:

конкретный орган из иерархического справочника типов органов с учетом уровня:

- федерального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения Российской Федерации;

- регионального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения субъектов Российской Федерации;

- местного, тем самым определяя предмет ведения – вопросы местного значения;

конкретное должностное лицо из иерархического справочника должностных лиц с учетом уровня:

- федерального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения Российской Федерации;

- регионального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения субъектов Российской Федерации;

- местного, тем самым определяя предмет ведения – вопросы местного значения;

е) определяя:

конкретное нарушенное право (**п**), выбрав из перечня;

конкретную нарушенную свободу (**с**), выбрав из перечня;

конкретный нарушенный законный интерес (**зи**), аннотировав его;

конкретную обязанность, которая незаконно возложена (**во**), аннотировав ее;

конкретную ответственность, к какой незаконно привлечен (**по**), аннотировав ее;

1.2. на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, код **Ж2.:**

а) определяя, что обжалуется:

решение (**р**);

действие (**д**);

бездействие (**б**);

б) определяя, кем осуществлено:

конкретный орган из иерархического справочника типов органов с учетом уровня:

- федерального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения Российской Федерации, в случае выбора судебного органа и решения автоматически проставляется код **Ж2.рс**;

- регионального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения субъектов Российской Федерации, в случае выбора судебного органа и решения автоматически проставляется код **Ж2.рс**;

- местного, тем самым определяя предмет ведения – вопросы местного значения;

конкретное должностное лицо из иерархического справочника должностных лиц с учетом уровня:

- федерального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения Российской Федерации, в случае выбора должностного лица судебного органа или судьи и решения автоматически проставляется код **Ж2.рс**;

- регионального, тем самым определяя предмет ведения – вопросы, относящиеся к предмету ведения субъектов Российской Федерации, в случае выбора должностного лица судебного органа или судьи и решения автоматически проставляется код **Ж2.рс**;

- местного, тем самым определяя предмет ведения – вопросы местного значения;

в) определяя, с чем связано обжалование решения, действия или бездействия:

рассмотрением обращений (**о**);

созданием препятствия осуществлению его прав или свобод (**сп**);

г) определяя:

конкретное нарушенное право (**п**), выбрав из перечня;

конкретную нарушенную свободу (**с**), выбрав из перечня.

Раздел 4. Иерархический справочник типа органа и должностного лица

1. орган:

1.1. федеральный:

1.1.1. судебный орган государственной власти;

1.1.2. представительный (законодательный) орган государственной власти;

1.1.3. исполнительный орган государственной власти;

1.1.4. государственный орган;

1.1.5. государственное учреждение или иная организация, осуществляющие публично значимые функции;

1.2. региональный:

1.2.1. судебный орган государственной власти;

1.2.2. представительный (законодательный) орган государственной власти;

1.2.3. исполнительный орган государственной власти;

1.2.4. государственный орган;

1.2.5. государственное учреждение или иная организация, осуществляющие публично значимые функции;

1.3. местного самоуправления:

1.3.1. представительный орган местного самоуправления;

1.3.2. исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления;

- 1.3.3. муниципальный орган;
- 1.3.4. муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющие публично значимые функции;
- 2. должностное лицо:
 - 2.1. федерального:
 - 2.1.1. судебного органа государственной власти;
 - 2.1.2. представительного (законодательного) органа государственной власти;
 - 2.1.3. исполнительного органа государственной власти;
 - 2.1.4. государственного органа;
 - 2.1.5. государственного учреждения или иной организации, осуществляющих публично значимые функции;
 - 2.2. федеральная государственная должность;
 - 2.3. регионального:
 - 2.3.1. судебного органа государственной власти;
 - 2.3.2. представительного (законодательного) органа государственной власти;
 - 2.3.3. исполнительного органа государственной власти;
 - 2.3.4. государственного органа;
 - 2.3.5. государственного учреждения или иной организации, осуществляющих публично значимые функции;
 - 2.4. региональная государственная должность;
 - 2.5. местного самоуправления:
 - 2.5.1. представительного органа местного самоуправления;
 - 2.5.2. исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления;
 - 2.5.3. муниципального органа;
 - 2.5.4. муниципального учреждения или иной организации, осуществляющих публично значимые функции;
 - 2.6. муниципальная должность.

Раздел 5. Перечень основных прав и свобод человека и гражданина, закрепленных в Конституции Российской Федерации, а также гарантий, направленных на реализацию указанных прав и свобод, и иных гарантий, закрепленных в Конституции Российской Федерации, и предусмотренных для обязательного выбора при определении типа вида вопроса – жалобы

1. Перечень основных прав человека и гражданина, закрепленных в Конституции Российской Федерации:
 - право** на жизнь;
 - право** на рассмотрение дела судом с участием присяжных заседателей;
 - право** на свободу и личную неприкосновенность;
 - право** на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени;

- право** на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений;
- право** на определение и указание своей национальной принадлежности;
- право** на пользование родным языком, на свободный выбор языка общения, воспитания, обучения и творчества;
- право** свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства;
- право** гражданина Российской Федерации беспрепятственно возвращаться в Российскую Федерацию;
- право** свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом;
- право** на объединение, включая право создавать профессиональные союзы для защиты своих интересов;
- право** граждан Российской Федерации собираться мирно, без оружия, проводить собрания, митинги и демонстрации, шествия и пикетирование;
- право** граждан Российской Федерации участвовать в управлении делами государства как непосредственно, так и через своих представителей;
- право** граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы государственной власти и органы местного самоуправления, а также участвовать в референдуме;
- право** граждан Российской Федерации участвовать в отправлении правосудия;
- право** граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления;
- право** на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности;
- право** частной собственности;
- право** иметь имущество в собственности, владеть, пользоваться и распоряжаться им как единолично, так и совместно с другими лицами;
- право** наследования;
- право** граждан и их объединений иметь в частной собственности землю;
- право** свободно распоряжаться своими способностями к труду, выбирать род деятельности и профессию;
- право** на труд в условиях, отвечающих требованиям безопасности и гигиены;
- право** на вознаграждение за труд без какой бы то ни было дискриминации и не ниже установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда;
- право** на защиту от безработицы;
- право** на индивидуальные и коллективные трудовые споры

с использованием установленных федеральным законом способов их разрешения, включая право на забастовку;

право на отдых;

право на жилище;

право на охрану здоровья и медицинскую помощь;

право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением;

право на образование;

право на конкурсной основе бесплатно получить высшее образование в государственном или муниципальном образовательном учреждении и на предприятии;

право на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям;

право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом;

право в соответствии с международными договорами Российской Федерации обращаться в межгосударственные органы по защите прав и свобод человека, если исчерпаны все имеющиеся внутригосударственные средства правовой защиты;

право обвиняемого в совершении преступления на рассмотрение его дела судом с участием присяжных заседателей в случаях, предусмотренных федеральным законом;

право задержанного, заключенного под стражу, обвиняемого в совершении преступления пользоваться помощью адвоката (защитника) с момента соответственно задержания, заключения под стражу или предъявления обвинения;

право осужденного за преступление на пересмотр приговора вышестоящим судом в порядке, установленном федеральным законом, а также;

право просить о помиловании или смягчении наказания;

право не свидетельствовать против себя самого, своего супруга и близких родственников, круг которых определяется федеральным законом;

право на возмещение государством вреда, причиненного незаконными действиями (или бездействием) органов государственной власти или их должностных лиц;

право граждан Российской Федерации иметь гражданство иностранного государства (двойное гражданство) в соответствии с федеральным законом или международным договором Российской Федерации.

2. Гарантии, направленные на реализацию:

равенства **прав** независимо от пола;

равенства **прав** независимо от расы;

равенства **прав** независимо от национальности;

равенства **прав** независимо от языка;

равенства **прав** независимо от происхождения;
 равенства **прав** независимо от имущественного положения;
 равенства **прав** независимо от должностного положения;
 равенства **прав** независимо от места жительства;
 равенства **прав** независимо от отношения к религии;
 равенства **прав** независимо от убеждений;
 равенства **прав** независимо от принадлежности к общественным объединениям;

равенства **прав** независимо от других обстоятельств;
права исповедовать индивидуально любую религию;
права исповедовать совместно с другими любую религию;
права не исповедовать никакой религии;
права свободно выбирать религиозные убеждения;
права свободно иметь религиозные убеждения;
права свободно распространять религиозные убеждения;
права свободно выбирать иные убеждения;
права свободно иметь иные убеждения;
права свободно распространять иные убеждения;
права свободно действовать в соответствии с религиозными убеждениями;

права свободно действовать в соответствии с иными убеждениями;
права наследования;
права каждого на получение квалифицированной юридической помощи;

права каждого на судебную защиту его свобод;

права каждого на судебную защиту его прав.

3. Перечень основных свобод человека и гражданина, закрепленных в Конституции Российской Федерации:

свобода экономической деятельности;

свобода передвижения, выбора места пребывания и жительства;

свобода совести;

свобода вероисповедания, включая право исповедовать индивидуально или совместно с другими любую религию или не исповедовать никакой, свободно выбирать, иметь и распространять религиозные и иные убеждения и действовать в соответствии с ними;

свобода мысли и слова;

свобода массовой информации;

свобода деятельности общественных объединений;

свобода литературного, художественного, научного, технического и других видов творчества, преподавания.

4. Гарантии, направленные на реализацию:

равенства **свобод** независимо от пола;

равенства **свобод** независимо от расы;

равенства **свобод** независимо от национальности;

равенства **свобод** независимо от языка;

равенства **свобод** независимо от происхождения;

равенства **свобод** независимо от имущественного положения;
 равенства **свобод** независимо от должностного положения;
 равенства **свобод** независимо от места жительства;
 равенства **свобод** независимо от отношения к религии;
 равенства **свобод** независимо от убеждений;
 равенства **свобод** независимо от принадлежности к общественным
 объединениям;
 равенства **свобод** независимо от других обстоятельств;
свободы совести;
свободы вероисповедания;
свободы мысли;
свободы слова;
свободы массовой информации;
свободы деятельности общественных объединений;
свободы литературного творчества;
свободы художественного творчества.
свободы научного творчества;
свободы технического творчества;
свободы других видов творчества;
свободы преподавания.

5. Иные гарантии, предусмотренные Конституцией Российской Федерации, и направленные на реализацию основных конституционных прав и свобод человека и гражданина:

право работающего по трудовому договору на установленную федеральным законом продолжительность рабочего времени;

право работающего по трудовому договору на установленные федеральным законом выходные дни;

право работающего по трудовому договору на установленные федеральным законом праздничные дни;

право работающего по трудовому договору на установленный федеральным законом оплачиваемый ежегодный отпуск;

право каждого на социальное обеспечение по возрасту;

право каждого на социальное обеспечение в случае болезни;

право каждого на социальное обеспечение в случае инвалидности;

право каждого на социальное обеспечение в случае потери кормильца;

право каждого на социальное обеспечение для воспитания детей;

право каждого на социальное обеспечение в иных случаях, установленных законом;

право на общедоступность и бесплатность дошкольного образования в государственных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность основного общего образования в государственных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность среднего профессионального образования в государственных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность дошкольного образования в муниципальных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность основного общего образования в муниципальных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность среднего профессионального образования в муниципальных образовательных учреждениях;

право на общедоступность и бесплатность дошкольного образования на предприятиях;

право на общедоступность и бесплатность основного общего образования на предприятиях;

право на общедоступность и бесплатность среднего профессионального образования на предприятиях;

право на государственную защиту прав человека и гражданина в Российской Федерации;

право на государственную защиту свобод человека и гражданина в Российской Федерации;

право граждан Российской Федерации на защиту и покровительство за пределами Российской Федерации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

²³ по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к определению эффективности деятельности федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Объектом в настоящих Методических рекомендациях являются вопросы, содержащиеся в обращениях авторов/заявителей, отражающие складывающиеся в сферах общественных отношений фактические общественные практики и требующие эффективного разрешения государственными органами и органами местного самоуправления, включая надлежащее обеспечение и защиту прав и свобод, **решение которых входит в компетенцию соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления**, (далее – проблемные вопросы).

3. Предметом в настоящих Методических рекомендациях являются:

3.1. эффективность комплекса мер, разрабатываемых и применяемых соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления, направленных на снижение активности населения соответствующих территорий и (или) по соответствующим сферам общественных отношений по проблемным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, содержащимся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме, (далее – управляющее воздействие);

3.2. эффективность скорректированного с учетом анализа количества

и характера проблемных вопросов по итогам применения (управляющего воздействия) комплекса мер, разработанных и примененных соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления, направленных на снижение активности населения соответствующей территории по проблемным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, содержащимся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме, (далее – корректирующее управляющее воздействие).

Раздел 2. Основные цели и задачи

1. Основной целью настоящих Методических рекомендаций является определение необходимости разработки управляющих воздействий или корректирующих управляющих воздействий соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления на выявленные проблемные вопросы на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующие государственные органы или органы местного самоуправления.

2. Основными задачами настоящих Методических рекомендаций являются:

2.1. установление соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления причинно-следственных взаимосвязей количества и характера выявленных проблемных вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, и необходимого содержания управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

2.2. оценка эффективности управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления (далее – орган) на отдельных территориях и (или) по отдельным сферам общественных отношений.

Раздел 3. Основные методы выявления проблемных вопросов и вопросов, представляющих для заявителей повышенный интерес, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган

1. Настоящие Методические рекомендации определяют основные методы (принципы), применяемые для выявления проблемных вопросов и вопросов, представляющих для заявителей повышенный интерес,

относящихся к компетенции соответствующих органов, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган.

2. Предметом анализа являются сопоставимые расчетные – относительные показатели количества вопросов за исследуемый период, содержащихся в обращениях, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, определенные в разделе 3 Методических рекомендаций⁸ по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

Оценка данных основывается на сравнении со средними показателями сопоставимых расчетных показателей (индикаторов) активности населения соответствующих территорий и предпочтений населения – долей вопросов соответствующих наименований в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, а также на сравнении расчетных показателей в исследуемом периоде с соответствующими показателями за аналогичный период, предшествующий исследуемому, и (или) сопоставимый (аналогичный) период прошлого года, с учетом соответствующих показателей, спрогнозированных на следующий сопоставимый (аналогичный) период.

Активность населения субъекта Российской Федерации сравнивается с активностью населения России (далее – средний по России показатель).

Соответственно активность населения муниципального образования может сравниваться с активностью населения России, субъекта Российской Федерации, в пределах которого находится данное муниципальное образование, или муниципального образования первого уровня, на территории которого находится данное муниципальное образование, (далее – средний по территории показатель).

Выявляется превышение среднего по России или среднего по территории показателя активности населения по количеству вопросов соответствующих наименований, содержащихся в обращениях. Критерием определения повышенной активности населения субъекта Российской Федерации или муниципального образования является превышение среднего по России или среднего по территории показателей.

Анализ исследуемого периода, предыдущих сопоставимых (аналогичных) периодов и прогноз на следующий сопоставимый (аналогичный) период позволяют определить тенденции превышения активности обращения в адрес соответствующего органа населения соответствующей территории по соответствующим сферам общественных отношений средних по России или средних по территории показателей, а также тенденции изменения предпочтений населения соответствующей

территории.

3. Вопрос считается проблемным вопросом в случае, если выявлено одновременное превышение активности населения и предпочтение населения по количеству вопросов соответствующего наименования средних по России или средних по территории показателей, а также если одновременно:

значение в исследуемом периоде активности населения по количеству вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**, превышает значение за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому периоду, активности населения по количеству вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**;

значение за исследуемый период (месяц, квартал, год) доли количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**, превышает значение за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому периоду, доли количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**.

4. Вопрос считается вопросом, представляющим для заявителей повышенный интерес, в случае если одновременно:

значение в исследуемом периоде количества вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**, превышает значение за аналогичный период прошлого года количества вопросов соответствующего наименования, соответствующего уровня разрешения;

значение в исследуемом периоде количества вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**, превышает значение за аналогичный период позапрошлого года количества вопросов соответствующего наименования, соответствующего уровня разрешения;

значение за исследуемый период доли количества содержащихся в обращениях вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**, в общем количестве вопросов, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**, превышает значение за аналогичный период прошлого года доли количества содержащихся в обращениях вопросов соответствующего наименования, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**, в общем количестве вопросов, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган**.

поступивших в соответствующий орган;

значение за исследуемый период доли количества содержащихся в обращениях вопросов соответствующего наименования, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, превышает значение за аналогичный период позапрошлого года доли количества вопросов соответствующего наименования, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган.

Раздел 4. Основные методы определения необходимости разработки и оценки эффективности применяемого органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия

1. Настоящие Методические рекомендации определяют основные методы (принципы), применяемые для определения необходимости разработки и оценки эффективности применяемого органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия, направленного на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения по выявленным проблемным вопросам **и вопросам, представляющим для заявителей повышенный интерес**, относящимся к компетенции соответствующего органа, на отдельных территориях и (или) в отдельных сферах общественных отношений.

2. В целях принятия соответствующим органом решения о необходимости разработки управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия анализируются следующие основные индикаторы:

2.1. сравнение значения в исследуемом периоде до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия активности населения по количеству соответствующих проблемных вопросов, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**, со значением в исследуемом периоде после управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия активности населения по количеству соответствующих проблемных вопросов, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**;

2.2. сравнение значения в исследуемом периоде до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества проблемных вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа**, со значением в исследуемом периоде после управляющего воздействия

или корректирующего управляющего воздействия доли количества проблемных вопросов данного наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, **решение которых входит в компетенцию соответствующего органа.**

3. При принятии решения органом об оценке эффективности применяемого управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия следует учитывать, что:

рост индикатора, предусмотренного пунктом 2.1 настоящих Методических рекомендаций, сопровождающийся соответственно снижением индикатора, предусмотренного пунктом 2.2 настоящих Методических рекомендаций, свидетельствует о том, что рост активности населения по количеству соответствующего проблемного вопроса сопровождается более значительным ростом активности населения по общему количеству вопросов;

рост индикатора, предусмотренного пунктом 2.1 настоящих Методических рекомендаций, сопровождающийся соответственно ростом индикатора, предусмотренного пунктом 2.2 настоящих Методических рекомендаций, свидетельствует о том, что рост активности населения по количеству соответствующего проблемного вопроса сопровождается менее значительным ростом активности населения либо его отсутствием по общему количеству вопросов.

4. Настоящие Методические рекомендации определяют следующие дополнительные индикаторы, применяемые с целью принятия решения федеральными государственными органами и федеральными органами исполнительной власти о конкретном содержании управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия с учетом территориальности проблемного вопроса:

4.1. сравнение значения за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия количества проблемных вопросов соответствующего наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из соответствующих субъектов Российской Федерации, **решение которых входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти,** приходящихся на 10000 населения соответствующих субъектов Российской Федерации, (активность населения субъектов Российской Федерации по проблемным вопросам соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти) со значением за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия количества проблемных вопросов соответствующего наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, **решение которых входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти,** приходящихся на 10000 населения Российской Федерации (активность населения Российской Федерации по проблемным вопросам соответствующего

федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти);

4.2. сравнение значения за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества проблемных вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из соответствующего субъекта Российской Федерации, **решение которых входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти**, со значением за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества проблемных вопросов данного наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, **решение которых входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти**.

5. Полученные одновременно положительные значения индикаторов, предусмотренных пунктами 4.1 и 4.2 настоящих Методических рекомендаций, по соответствующей территории свидетельствуют о наличии на данной территории повышенной активности и предпочтении населения по соответствующему проблемному вопросу, решение которого входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти, по сравнению с соответствующими средними по России показателями.

6. Эффективность применения органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия определяется одновременным уменьшением значений индикаторов, предусмотренных пунктами 2.1 и 2.2 настоящих Методических рекомендаций, определенных соответственно для управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего органа.

7. В целях оценки эффективности влияния характера и содержания управляющего воздействия на соответствующие сферы общественных отношений, а также возможной необходимости его корректировки соответствующим органом на основе динамики изменения значений количества вопросов осуществляется сравнение в исследуемом периоде спрогнозированных значений количества соответствующих вопросов, рассчитанных по итогам предыдущих сопоставимых периодов с учетом управляющего воздействия (при наличии), и фактических значений количества соответствующих вопросов с учетом управляющего воздействия (при наличии), а также рассчитываются прогнозные значения количества соответствующих вопросов на последующий сопоставимый (аналогичный) период.

Раздел 5. Ведение реестра оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов,

**содержащихся в обращениях, поступивших от российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан,
в том числе юридических лиц**

1. Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях) создается и ведется соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления для учета и обобщения информации о количественных (относительных) показателях количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, в исследуемом периоде, расчетных данных, в том числе спрогнозированных на последующий сопоставимый период, выявления проблемных вопросов **и вопросов, представляющих для заявителей повышенный интерес**, а также определения содержания необходимого управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего органа на основе анализа показателей по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

2. Указанные количественные (относительные) показатели вносятся органом в Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, на основании информации из базы данных соответствующего органа по вопросам, содержащимся в обращениях.

3. В Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, в целях выявления проблемных вопросов **и вопросов, представляющих для заявителей повышенный интерес**, и осуществляемой данным органом в соответствии с пунктом 4 настоящих Методических рекомендаций оценки эффективности принятых мер управляющего воздействия на соответствующем уровне разрешения данных вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, вносится следующая информация:

а) для проблемных вопросов:

- код и наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений данного органа;

- наименование субъекта Российской Федерации или муниципального образования, откуда поступило обращение, содержащее данный вопрос;

- исследуемый период (месяц, квартал, год);

- **прогноз на исследуемый период** (предварительно рассчитанные значения):

- спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в исследуемом

периоде (месяц, квартал, год) из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования, и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- спрогнозированная активность населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий сопоставимый период:

- доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в предыдущем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- активность населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в предыдущем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- управляющее воздействие:

- указывается дата начала применения управляющего воздействия;
- определяется уровень управляющего воздействия (федеральный, региональный, местный);
- указывается наименование органа, который выработал управляющее воздействие на соответствующем уровне разрешения данного вопроса, решение которого входит в компетенцию данного органа;

- фактические показатели после управляющего воздействия:

- доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- активность населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- оценка результатов управляющего воздействия

«+» – увеличение относительно показателя до управляющего воздействия;

«-» – уменьшение относительно показателя до управляющего воздействия;

«=» – неизменность относительно показателя до управляющего воздействия):

- по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования;
- по активности населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде;

- корректирующее управляющее воздействие:

- указывается дата начала применения корректирующего управляющего воздействия;
- определяется уровень корректирующего управляющего воздействия (федеральный, региональный, местный);
- указывается наименование органа, который выработал корректирующее управляющее воздействие на соответствующем уровне разрешения данного вопроса, решение которого входит в компетенцию данного органа;

- прогноз на следующий сопоставимый период:

- спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в следующем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования, и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- спрогнозированная на следующий сопоставимый период (месяц, квартал, год) активность населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия:

- доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших за данный период из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- активность населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в данном периоде и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- оценка результатов корректирующего управляющего воздействия («+» – увеличение относительно показателя

до корректирующего управляющего воздействия; «←» – уменьшение относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия; «⇒» – неизменность относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия):

- по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших за данный период из данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования;
- по активности населения данного субъекта Российской Федерации или муниципального образования по данному вопросу в данном периоде;

б) для вопросов, представляющих для заявителей повышенный интерес:

- код и наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений данного органа;
- орган, в компетенцию которого входит решение данного вопроса, либо орган, в который поступил данный вопрос;

- фактические показатели в исследуемом периоде:

- количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде;
- доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, в исследуемом периоде;
- рейтинг доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган;

- фактические показатели в аналогичном периоде прошлого года:

- количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в аналогичном периоде прошлого года и его изменение относительно аналогичного показателя исследуемого периода;
- доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, в аналогичном периоде прошлого года и её изменение относительно аналогичного показателя исследуемого периода;

- рейтинг доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган;
- фактические показатели в аналогичном периоде позапрошлого года:**
- количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в аналогичном периоде позапрошлого года и его изменение относительно аналогичного показателя исследуемого периода;
 - доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган, в аналогичном периоде позапрошлого года и её изменение относительно аналогичного показателя исследуемого периода;
 - рейтинг доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа либо поступившее в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа либо поступивших в соответствующий орган.

4. Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, может быть изменен органом в соответствии с функциями данного органа.

5. Данные Реестра оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, анализируются в итоговой таблице оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Раздел 6. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

1. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Итоговая таблица)

осуществляется органом на основании данных Реестра оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, по выявленным проблемным вопросам.

2. Итоговая таблица создается и ведется органом по форме согласно:

Приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям, для федеральных государственных органов;

Приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям, для федеральных органов исполнительной власти;

Приложению № 4 к настоящим Методическим рекомендациям, для исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

Приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям, для органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

[Приложению № 6 к настоящим Методическим рекомендациям для любых государственных органов и органов местного самоуправления.](#)

3. Оценка органом эффективности деятельности за исследуемый период осуществляется на основе Итоговой таблицы с использованием расчетных относительных показателей, в том числе спрогнозированных на следующий сопоставимый (аналогичный) период, содержащихся в Реестре оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях.

4. Итоговая таблица применяется органом, как для оценки эффективности собственной деятельности, так и оценки эффективности деятельности иных органов, в том числе органов, находящихся в административной подчиненности или действующих на соответствующей территории, по принципу:

федеральный государственный орган для анализа и оценки эффективности деятельности территориальных органов федерального государственного органа (при наличии);

федеральный орган исполнительной власти для анализа и оценки эффективности деятельности территориальных органов федерального органа исполнительной власти и (или) подведомственных федеральных органов исполнительной власти (при наличии), а также исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации для анализа и оценки эффективности деятельности иных исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, государственных органов субъекта Российской Федерации, а также действующих на территории субъекта Российской Федерации территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;

орган местного самоуправления для анализа и оценки эффективности деятельности действующих на территории муниципального образования иных органов местного самоуправления (при наличии).

5. Для оценки эффективности деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, а также государственных органов или органов местного самоуправления, находящихся в административной подчиненности или действующих на соответствующей территории, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, применяется сравнение относительных показателей соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, представленных в Итоговой таблице, за исследуемый период (месяц, квартал, год) с соответствующими показателями за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому, и (или) аналогичный период прошлого года.

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям²³

по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера проблемных вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц																												
Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Территория, с которой поступил вопрос, оговорившийся в обращении	Период (число, квартал, год)	Прогноз				Фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий период				Управляющее воздействие			Фактические показатели после управляющего воздействия		Оценка результатов управляющего воздействия		Корректирующее управляющее воздействие			Прогноз				Фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия		Оценка результатов корректирующего управляющего воздействия	
			доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	по доле	по активности	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	по доле	по активности	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	доля в общем количестве вопросов, поступивших на субъекты Российской Федерации	активность населения	по доле	по активности				
			изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя			изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя			изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя	изменения относительно среднего по России показателя						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
005.0005.0055.0550	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	Республика Адыгея	I квартал 2017 года																									
005.0005.0055.0550	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	Россия	I квартал 2017 года																									

Оценка результатов управляющего воздействия: «+» - увеличение относительно показателя до управляющего воздействия; «-» - уменьшение относительно показателя до управляющего воздействия; «=» - неизменность относительно показателя до управляющего воздействия

Приложение № 5
к Методическим рекомендациям²³
по оценке эффективности деятельности государственных органов
и органов местного самоуправления на основе анализа количества
и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших
от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц

Итоговая таблица оценки эффективности органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации
на основе анализа количества и характера проблемных вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц

Поддержка в развитии и развитии экономики региона	Образование и науки	Здравоохранение и спорт	Культура и туризм	Экономика и финансы	Транспорт и строительство	Экология и природопользование	Сельское хозяйство и ветеринария	Социальная политика и демография	Миграция и общественные отношения	Юстиция	Органы местного самоуправления	Средства массовой информации и связи	Информационные технологии	Энергетика	Промышленность и строительство	Сельское хозяйство и ветеринария	Образование и наука	Здравоохранение и спорт	Культура и туризм	Экономика и финансы	Транспорт и строительство	Экология и природопользование	Сельское хозяйство и ветеринария	Социальная политика и демография	Миграция и общественные отношения	Юстиция	Органы местного самоуправления	Средства массовой информации и связи	Информационные технологии	Энергетика	Промышленность и строительство	Сельское хозяйство и ветеринария	Образование и наука	Здравоохранение и спорт	Культура и туризм	Экономика и финансы	Транспорт и строительство	Экология и природопользование
[Empty table body content]																																						

II. РАЗДЕЛ
ДОКУМЕНТЫ

Основные понятия, используемые в Сборнике методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления

Автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

адресант – автор, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющее(ая) публично значимые функции, в адрес которого(ой) направлено обращение, или должностное лицо, на имя которого направлено обращение;

акция – аналогичные обращения двух и более авторов по одному и тому же вопросу, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, или к должностному лицу;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем;

анонимное обращение – обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, (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 (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения;

вид вопроса – способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

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;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего(ей) публично значимые функции, должностного или уполномоченного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов)/заявителя о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

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;

государственные органы – органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, образуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации;

группа тем – группа тем, включающая соответствующие темы из 11 тем, наименование которых содержится в перечне наименований 206 тем типового общероссийского тематического классификатора,

не распределенных по соответствующим тематикам, а входящих в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»:

группа тем «Жилищное законодательство и его применение» включает в себя темы: «общие положения жилищного законодательства», «разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства»;

группа тем «Жилищный фонд» – тему «жилищный фонд»;

группа тем «Нежилой фонд» – темы: «нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)», «перевод помещений из жилых в нежилые», «дачное хозяйство», «гостиничное хозяйство»;

группа тем «Обеспечение права на жилище» – темы: «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», «риэлторская деятельность (в жилищном фонде)»;

группа тем «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» – темы: «коммунальное хозяйство», «оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)»;

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 государственном органе или органе местного самоуправления;

доля – отношение части количества какого-либо множества к общему количеству данного множества;

доменное имя – обозначение символами, предназначенными для адресации сайтов в сети «Интернет» в целях обеспечения доступа к информации, размещенной в сети «Интернет»;

дополнительные меры контроля – дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего и содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа,

в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автора обращения 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»;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения 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»;

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

запрос в устной форме – запрос заявителя в устной форме во время приема либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на предоставление информации;

запрос в виде электронного документа – запрос автора(ов), 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, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

заявление – просьба автора/заявителя обращения 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;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

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

информационные технологии – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

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

информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления – информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившая в указанные органы и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

комплекс программ «Почтовая служба СЗИ» – специальное программное обеспечение, используемое в системе межведомственного электронного документооборота и предназначенное для организации почтового обмена документами в электронном виде по защищенным каналам связи;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию

которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

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

«Личный кабинет» – информационный ресурс, индивидуальная страница автора на официальном сайте в сети «Интернет» государственного органа или органа местного самоуправления, предусматривающая авторизацию автора при доступе на данный информационный ресурс и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в данный государственный орган или орган местного самоуправления, а также о результатах рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в данный государственный орган или орган местного самоуправления, если в его компетенцию входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) или к его полномочиям отнесено предоставление запрашиваемой информации;

«материалы на ознакомление» – 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;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

«много пишущий автор» – автор обращения, направивший в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, одному и тому же должностному или уполномоченному лицу три и более обращения по разным вопросам (подвопросам);

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 автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

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

«не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу);

неоднократный запрос – второй и более запрос одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении одной и той же информации о деятельности этого органа;

нецензурное обращение – обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

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

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления

в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение в форме электронного документа – обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена 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;

обращение, находящееся в режиме ожидания, (ОЖ) – обращение автора(ов)/заявителя, принятое к рассмотрению государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностными лицами, по которому запрошены в другом(их) государственном(ых) органе(ах), органе(ах) местного самоуправления, организации(ях) и (или) у иного(ых) должностного(ых) лица(лиц), в государственном(ых) или муниципальном(ых) учреждении(ях), осуществляющем(их) публично значимые функции, иной(ых) организации(ях) и у их должностного(ых) лица(лиц), документы и материалы, необходимые для рассмотрения данного обращения;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, 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, 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 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 который 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 автору(ам)/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, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее 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 которого 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), которого 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 или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публичнозначимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты 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 неоднократно 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, государственному или муниципальному учреждению, осуществляющему публично значимые функции, иной организации и их должностным лицам, информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в сети «Интернет»;

официальный документ – документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностными

лицами, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

«оценка деятельности» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

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

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подлинное обращение – обращение, содержащее в тексте данные об авторе(ах), времени и месте его создания, или в случае выявления иным путем данных, подтверждающих 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 какого-либо события, праздника;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя;

предложение – рекомендация автора/заявителя обращения 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 – сфера общественных отношений, регулирование которой в соответствии с действующим законодательством осуществляют

на соответствующем уровне (федеральном, региональном или местном) по кругу законодательно зафиксированных вопросов, по которым принимают решения соответствующие органы:

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

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 – вопросы местного значения;

«приглашение» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

приемные Президента Российской Федерации – единая система, состоящая из Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве и приемных Президента Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов, – приемной Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе и приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующего федерального округа;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

«просьба, не основанная на законе» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, непредусмотренных Конституцией Российской Федерации, или просьбу о восстановлении или защите нарушенных интересов, непредусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

публично значимые функции – функции по осуществлению

деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

рассмотрение запроса – действия государственного органа, органа местного самоуправления, его должностного 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 либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, 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) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

сайт в сети «Интернет» – совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет»;

сетевой адрес – идентификатор в сети передачи данных, определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или иные средства связи, входящие в информационную систему;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе 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;

система электронного документооборота (СЭД) – система

автоматизации делопроизводства и документооборота в государственном органе или органе местного самоуправления, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

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) определенному событию (несчастью);

сообщение – поступившая на имя Президента Российской Федерации в форме электронного документа, в письменной форме в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан, приемные Президента Российской Федерации, а также в устной форме – аудио-сообщение или в электронной форме – смс-сообщение по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и приемных Президента Российской Федерации информация от заявителя, не соответствующая требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и 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;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

страница сайта в сети «Интернет» – часть сайта в сети «Интернет», доступ к которой осуществляется по указателю, состоящему из доменного имени и символов, определенных владельцем сайта в сети «Интернет»;

текст – речевая информация или информация, представленная любым типом письма или в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

«текст, не имеющий смысла» – текст, не относящийся

к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

тематика – тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – в тематический раздел «Социальная сфера»;

пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» – в тематический раздел «Экономика»;

пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений государственного органа или органа местного самоуправления – утвержденный государственным органом или органом местного самоуправления на основании типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений перечень подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, и перечень вопросов, которые ставятся в обращениях авторов в адрес государственного органа или органа местного самоуправления, либо запрашиваемой информации в государственном органе или органе местного самоуправления с отнесением их к соответствующей теме, включенной в соответствующую тематику, которая включена в соответствующий тематический раздел, на основании аннотации обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

тематический раздел – тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов

типового общероссийского тематического классификатора – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

тип жалобы – конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- 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;

тип заявления – конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- 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;

сообщения автора обращения:

- 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;

критика автором обращения:

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

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений – перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных

в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

тип предложения – конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
 - иных нормативных правовых актов;
 - деятельности государственных органов;
 - деятельности органов местного самоуправления;
- рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

рекомендация автора обращения по улучшению:

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

уведомление – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, 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 другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их 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, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, 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;

уполномоченное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос – информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- 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;

уточнение порядка рассмотрения 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 рассмотрения обращения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

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 – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТИПОВОЙ ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ

(в редакции, утвержденной заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 июня 2013 года № А1-3695в на основании подпункта 4.1 пункта 4 решения от 28 июня 2013 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, 27 сентября 2013 года № А1-5641в на основании подпункта 10.1 пункта 10 решения от 27 сентября 2013 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, 27 марта 2014 года № А1-1504в на основании подпункта 3.1 пункта 3 решения от 27 марта 2014 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, 19 февраля 2015 года № А1-610в на основании подпункта 2.1 пункта 2 решения от 19 февраля 2015 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций и 2 марта 2017 года № А1-XXXо на основании подпункта 2.2 пункта 2 решения от 2 марта 2017 года рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций)

(РЕДАКЦИЯ НА 2 МАРТА 2017 ГОДА *)

г. Москва, 2017 год

* см. вопросы с кодами: 0024*, 0259¹, 0321*, 0325*, 0332², 0415³, 0496*, 0515⁴, 0547*, 0573⁵, 0579⁶, 0580⁷, 0701^{**}, 0740⁹, 0753*, 0787¹⁰, 1248*, 1542-1571**

**XXXX.0000.0000.0000 – ПЕРЕЧЕНЬ РАЗДЕЛОВ ТИПОВОГО
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика
0002.0000.0000.0000	Социальная сфера
0003.0000.0000.0000	Экономика
0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность
0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера

**0000.XXXX.0000.0000 – ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМАТИК ТИПОВОГО
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

0000.0001.0000.0000	Конституционный строй
0000.0002.0000.0000	Основы государственного управления
0000.0003.0000.0000	Гражданское право
0000.0004.0000.0000	Семья
0000.0005.0000.0000	Жилище
0000.0006.0000.0000	Труд и занятость населения
0000.0007.0000.0000	Социальное обеспечение и социальное страхование
0000.0008.0000.0000	Финансы
0000.0009.0000.0000	Хозяйственная деятельность
0000.0010.0000.0000	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело
0000.0011.0000.0000	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды
0000.0012.0000.0000	Информация и информатизация
0000.0013.0000.0000	Образование. Наука. Культура
0000.0014.0000.0000	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм
0000.0015.0000.0000	Оборона
0000.0016.0000.0000	Безопасность и охрана правопорядка
0000.0017.0000.0000	Уголовное право. Исполнение наказаний
0000.0018.0000.0000	Правосудие
0000.0019.0000.0000	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат
0000.0020.0000.0000	Международные отношения. Международное право
0000.0021.0000.0000	Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий

**0000.0000.XXXX.0000 – ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ТИПОВОГО
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

0000.0001.0001.0000	Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
0000.0001.0002.0000	Государственные символы Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Столицы
0000.0001.0003.0000	Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации
0000.0001.0004.0000	Территория Российской Федерации
0000.0001.0005.0000	Население Российской Федерации
0000.0001.0006.0000	Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)
0000.0001.0007.0000	Федеративное устройство Российской Федерации
0000.0001.0008.0000	Референдум. Выборы. Избирательная система
0000.0001.0009.0000	Президент Российской Федерации
0000.0001.0010.0000	Федеральное Собрание - парламент Российской Федерации
0000.0001.0011.0000	Органы законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации
0000.0001.0012.0000	Исполнительная власть (в рамках разделения государственной власти)
0000.0001.0013.0000	Судебная власть (в рамках разделения государственной власти)
0000.0001.0014.0000	Правотворческая деятельность органов государственной власти
0000.0001.0015.0000	Местное самоуправление
0000.0001.0016.0000	Статус депутата
0000.0001.0017.0000	Общественные и религиозные объединения
0000.0001.0018.0000	Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки
0000.0001.0019.0000	Государственные и иные премии
0000.0001.0020.0000	Праздники. Памятные даты. Юбилеи
0000.0001.0021.0000	Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен
0000.0001.0022.0000	Порядок наименования и переименования населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов
0000.0002.0023.0000	Органы исполнительной власти

0000.0002.0024.0000	Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенностей регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих)
0000.0002.0025.0000	Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства
0000.0002.0026.0000	Административно-правовые режимы
0000.0002.0027.0000	Обращения, заявления и жалобы граждан
0000.0002.0028.0000	Административные правонарушения и административная ответственность
0000.0003.0029.0000	Общие положения гражданского законодательства
0000.0003.0030.0000	Граждане (физические лица)
0000.0003.0031.0000	Юридические лица
0000.0003.0032.0000	Публично-правовые образования
0000.0003.0033.0000	Объекты гражданских прав
0000.0003.0034.0000	Сделки (за исключением международного частного права)
0000.0003.0035.0000	Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)
0000.0003.0036.0000	Сроки. Исковая давность (за исключением международного частного права)
0000.0003.0037.0000	Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)
0000.0003.0038.0000	Общие положения об обязательствах (за исключением международного частного права)
0000.0003.0039.0000	Общие положения о договоре (за исключением международного частного права)
0000.0003.0040.0000	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)
0000.0003.0041.0000	Интеллектуальная собственность (исключительные права) (за исключением международного частного права)
0000.0003.0042.0000	Наследование (за исключением международного частного права)
0000.0003.0043.0000	Международное частное право
0000.0004.0044.0000	Общие положения семейного законодательства
0000.0004.0045.0000	Заключение и прекращение брака
0000.0004.0046.0000	Права и обязанности супругов
0000.0004.0047.0000	Права и обязанности родителей и детей
0000.0004.0048.0000	Алиментные обязательства членов семьи
0000.0004.0049.0000	Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей
0000.0004.0050.0000	Регистрация актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства)

0000.0004.0051.0000	Охрана семьи, материнства, отцовства и детства
0000.0004.0052.0000	Регулирование семейных отношений с участием иностранных граждан и лиц без гражданства
0000.0005.0053.0000	Общие положения жилищного законодательства
0000.0005.0054.0000	Жилищный фонд
0000.0005.0055.0000	Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)
0000.0005.0056.0000	Коммунальное хозяйство
0000.0005.0057.0000	Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)
0000.0005.0058.0000	Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)
0000.0005.0059.0000	Перевод помещений из жилых в нежилые
0000.0005.0060.0000	Риэлторская деятельность (в жилищном фонде)
0000.0005.0061.0000	Дачное хозяйство
0000.0005.0062.0000	Гостиничное хозяйство
0000.0005.0063.0000	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства
0000.0006.0064.0000	Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)
0000.0006.0065.0000	Труд (за исключением международного сотрудничества)
0000.0007.0066.0000	Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании
0000.0007.0067.0000	Управление социальным обеспечением и социальным страхованием
0000.0007.0068.0000	Финансирование социального обеспечения и социального страхования (за исключением международного сотрудничества)
0000.0007.0069.0000	Трудовой стаж
0000.0007.0070.0000	Установление инвалидности, временной нетрудоспособности
0000.0007.0071.0000	Пенсии (за исключением международного сотрудничества)
0000.0007.0072.0000	Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)
0000.0007.0073.0000	Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)
0000.0007.0074.0000	Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании

0000.0007.0075.0000	Ответственность за нарушение законодательства о социальном обеспечении и социальном страховании
0000.0007.0076.0000	Порядок разрешения споров в области социального обеспечения и социального страхования
0000.0008.0077.0000	Общие положения финансовой системы
0000.0008.0078.0000	Управление в сфере финансов
0000.0008.0079.0000	Денежная система и денежное обращение
0000.0008.0080.0000	Общие положения бюджетного устройства
0000.0008.0081.0000	Федеральный бюджет
0000.0008.0082.0000	Бюджеты субъектов Российской Федерации
0000.0008.0083.0000	Местные бюджеты
0000.0008.0084.0000	Иные вопросы бюджетного устройства
0000.0008.0085.0000	Казначейство
0000.0008.0086.0000	Налоги и сборы
0000.0008.0087.0000	Банковское дело
0000.0008.0088.0000	Ценные бумаги. Рынок ценных бумаг
0000.0008.0089.0000	Валютное регулирование и валютный контроль
0000.0008.0090.0000	Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений)
0000.0008.0091.0000	Бухгалтерский учет и финансовая отчетность
0000.0008.0092.0000	Аудиторская деятельность (за исключением экологического аудита)
0000.0009.0093.0000	Промышленность
0000.0009.0094.0000	Геология. Геодезия и картография
0000.0009.0095.0000	Использование атомной энергии. Захоронение радиоактивных отходов и материалов (за исключением вопросов безопасности)
0000.0009.0096.0000	Строительство
0000.0009.0097.0000	Градостроительство и архитектура
0000.0009.0098.0000	Сельское хозяйство
0000.0009.0099.0000	Транспорт
0000.0009.0100.0000	Связь
0000.0009.0101.0000	Космическая деятельность
0000.0009.0102.0000	Торговля
0000.0009.0103.0000	Общественное питание
0000.0009.0104.0000	Бытовое обслуживание населения
0000.0010.0105.0000	Общие положения в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0010.0106.0000	Управление внешнеэкономической деятельностью
0000.0010.0107.0000	Субъекты внешнеэкономических отношений
0000.0010.0108.0000	Внешнеэкономические сделки (за исключением частного права)
0000.0010.0109.0000	Оказание услуг (за исключением частного права)

0000.0010.0110.0000	Иностраннные инвестиции
0000.0010.0111.0000	Свободные экономические зоны (за исключением налогов и сборов)
0000.0010.0112.0000	Зоны свободной торговли и таможенные союзы
0000.0010.0113.0000	Расчеты при осуществлении внешнеэкономической деятельности (за исключением частного права и банковской сферы)
0000.0010.0114.0000	Гуманитарная и техническая помощь в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0010.0115.0000	Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки
0000.0010.0116.0000	Таможенно-тарифное регулирование
0000.0010.0117.0000	Нетарифные ограничения в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0010.0118.0000	Государственные меры по защите национальной экономики в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0010.0119.0000	Запреты на ввоз и вывоз в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0010.0120.0000	Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте (за исключением федеральных налогов и сборов)
0000.0010.0121.0000	Таможенное дело (за исключением международного экономического сотрудничества)
0000.0011.0122.0000	Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0123.0000	Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0124.0000	Использование и охрана недр (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0125.0000	Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0126.0000	Использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0127.0000	Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0128.0000	Использование и охрана природных ресурсов континентального шельфа (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0129.0000	Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества)

0000.0011.0130.0000	Охрана атмосферного воздуха (за исключением международного сотрудничества)
0000.0011.0131.0000	Гидрометеорология
0000.0012.0132.0000	Общие положения в сфере информации и информатизации
0000.0012.0133.0000	Управление в сфере информации и информатизации
0000.0012.0134.0000	Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами
0000.0012.0135.0000	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения
0000.0012.0136.0000	Средства массовой информации
0000.0012.0137.0000	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)
0000.0012.0138.0000	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)
0000.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)
0000.0013.0140.0000	Наука (за исключением международного сотрудничества и военной науки)
0000.0013.0141.0000	Культура (за исключением международного сотрудничества)
0000.0013.0142.0000	Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)
0000.0014.0143.0000	Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)
0000.0014.0144.0000	Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)
0000.0014.0145.0000	Туризм. Экскурсии (за исключением международного сотрудничества)
0000.0015.0146.0000	Общие положения в сфере обороны
0000.0015.0147.0000	Вооруженные Силы Российской Федерации, другие войска, воинские формирования и органы, привлекаемые к выполнению задач в области обороны
0000.0015.0148.0000	Состояние войны. Военное положение. Мобилизация. Гражданская оборона. Территориальная оборона
0000.0015.0149.0000	Кадры Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0000.0015.0150.0000	Гражданский персонал Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0000.0015.0151.0000	Вооружение и военная техника

0000.0015.0152.0000	Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0000.0015.0153.0000	Военная наука
0000.0015.0154.0000	Воинская обязанность
0000.0015.0155.0000	Военная служба
0000.0015.0156.0000	Альтернативная гражданская служба
0000.0015.0157.0000	Запас Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0000.0015.0158.0000	Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей
0000.0016.0159.0000	Общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности
0000.0016.0160.0000	Силы обеспечения безопасности (за исключением Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований)
0000.0016.0161.0000	Безопасность государства
0000.0016.0162.0000	Безопасность общества
0000.0016.0163.0000	Безопасность личности
0000.0016.0164.0000	Средства обеспечения безопасности
0000.0016.0165.0000	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности
0000.0016.0166.0000	Взаимодействие государственных органов обеспечения безопасности между собой и с правоохранительными органами иностранных государств (за исключением международной борьбы с преступностью и терроризмом)
0000.0017.0167.0000	Общая часть уголовного законодательства
0000.0017.0168.0000	Особенная часть уголовного законодательства (за исключением международного сотрудничества)
0000.0017.0169.0000	Исполнение наказаний
0000.0018.0170.0000	Общие положения в сфере правосудия
0000.0018.0171.0000	Судоустройство. Судебная система
0000.0018.0172.0000	Конституционное судопроизводство
0000.0018.0173.0000	Гражданский процесс
0000.0018.0174.0000	Арбитражный процесс
0000.0018.0175.0000	Уголовный процесс
0000.0018.0176.0000	Третейский суд. Международный коммерческий арбитраж (за исключением частного права)
0000.0018.0177.0000	Исполнительное производство
0000.0019.0178.0000	Прокуратура
0000.0019.0179.0000	Органы юстиции
0000.0019.0180.0000	Адвокатура
0000.0019.0181.0000	Нотариат
0000.0020.0182.0000	Общие вопросы межгосударственных отношений

0000.0020.0183.0000	Организация внешних сношений
0000.0020.0184.0000	Правопреемство государств в международных отношениях
0000.0020.0185.0000	Территория (международное право)
0000.0020.0186.0000	Население (международное право)
0000.0020.0187.0000	Международная защита прав человека
0000.0020.0188.0000	Право международных договоров (за исключением правопреемства государств в отношении международных договоров)
0000.0020.0189.0000	Дипломатическое и консульское право
0000.0020.0190.0000	Международные организации и союзы (правовой механизм деятельности)
0000.0020.0191.0000	Международное экономическое сотрудничество
0000.0020.0192.0000	Международное научно-техническое сотрудничество
0000.0020.0193.0000	Международное морское право
0000.0020.0194.0000	Международное воздушное право
0000.0020.0195.0000	Международное космическое право
0000.0020.0196.0000	Международно-правовая охрана окружающей среды
0000.0020.0197.0000	Международное сотрудничество в социально-культурной сфере. Труд, занятость
0000.0020.0198.0000	Право международной безопасности
0000.0020.0199.0000	Сотрудничество по военным вопросам в сфере международных отношений
0000.0020.0200.0000	Вооруженные конфликты и международное право
0000.0020.0201.0000	Международная борьба с преступностью и терроризмом
0000.0021.0202.0000	Решения о назначении на должность, освобождении (отзыве) от должности
0000.0021.0203.0000	Решения по вопросам награждения государственными наградами Российской Федерации
0000.0021.0204.0000	Решения по вопросам помилования
0000.0021.0205.0000	Решения по вопросам гражданства Российской Федерации
0000.0021.0206.0000	Решения о присвоении почетных званий Российской Федерации, высших воинских (высших специальных) и иных званий

**0000.0000.0000.XXXX – ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ТИПОВОГО
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

Код	Наименование
0000.0000.0000.0001	Конституция Российской Федерации
0000.0000.0000.0002	Государственные символы Российской Федерации
0000.0000.0000.0003	Административно-территориальное деление Российской Федерации
0000.0000.0000.0004	Демография. Перепись населения
0000.0000.0000.0005	Миграционное законодательство
0000.0000.0000.0006	Органы миграционного учета
0000.0000.0000.0007	Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища
0000.0000.0000.0008	Внутрироссийская миграция и рынок труда
0000.0000.0000.0009	Внутрироссийская миграция и межнациональные отношения
0000.0000.0000.0010	Проблемы внутрироссийских вынужденных переселенцев
0000.0000.0000.0011	Внутрироссийская миграция в субъектах Российской Федерации
0000.0000.0000.0012	Привлечение и использование иностранной рабочей силы
0000.0000.0000.0013	Нелегальная миграция, иммиграционный контроль
0000.0000.0000.0014	Визовая политика. Депортация иностранных граждан, незаконно въехавших на территорию Российской Федерации
0000.0000.0000.0016	Государственная программа по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, и ее реализация. Межведомственная комиссия по реализации Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом
0000.0000.0000.0017	Переселение соотечественников из стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия
0000.0000.0000.0018	Переселение соотечественников из иностранных государств (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0000.0000.0000.0019	Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)
0000.0000.0000.0020	Работа органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления с соотечественниками – переселенцами
0000.0000.0000.0021	Работа загранпредставительств государственных органов по переселению соотечественников
0000.0000.0000.0022	Прием в гражданство Российской Федерации и восстановление в гражданстве Российской Федерации

Код	Наименование
0000.0000.0000.0023	Прекращение гражданства Российской Федерации
0000.0000.0000.0024*	Законодательство Российской Федерации о гражданстве. Деятельность МВД России в отношении мигрантов
0000.0000.0000.0025	Предоставление вида на жительство, разрешения на временное проживание, миграционный учет
0000.0000.0000.0026	Право на приобретение и прекращение гражданства
0000.0000.0000.0027	Равенство перед законом и судом
0000.0000.0000.0028	Свобода совести и вероисповедания
0000.0000.0000.0029	Право на свободу и личную неприкосновенность
0000.0000.0000.0030	Право на неприкосновенность частной жизни
0000.0000.0000.0031	Право на получение и распространение информации
0000.0000.0000.0032	Свобода мысли, слова. Право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты
0000.0000.0000.0033	Избирательное право. Право участвовать в управлении делами государства
0000.0000.0000.0034	Право частной собственности
0000.0000.0000.0035	Право на предпринимательскую деятельность
0000.0000.0000.0036	Право на труд
0000.0000.0000.0037	Право на вознаграждение за труд
0000.0000.0000.0038	Право на отдых
0000.0000.0000.0039	Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)
0000.0000.0000.0040	Право на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации
0000.0000.0000.0041	Право на жилище и его неприкосновенность
0000.0000.0000.0042	Право на охрану здоровья и медицинскую помощь
0000.0000.0000.0043	Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений
0000.0000.0000.0044	Право на образование
0000.0000.0000.0045	Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры
0000.0000.0000.0046	Право на личные и коллективные обращения граждан
0000.0000.0000.0047	Права иностранных граждан и лиц без гражданства
0000.0000.0000.0048	Права различных категорий граждан, правозащитные организации
0000.0000.0000.0049	Права потребителя
0000.0000.0000.0050	Права человека в исправительно-трудовых (пенитенциарных) учреждениях
0000.0000.0000.0051	Права человека в Вооруженных Силах и других войсках Российской Федерации
0000.0000.0000.0052	Неправительственные правозащитные организации
0000.0000.0000.0053	Права и свободы человека в других странах мира
0000.0000.0000.0054	Право на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации
0000.0000.0000.0055	Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
0000.0000.0000.0056	Права беженцев и вынужденных переселенцев
0000.0000.0000.0057	Права инвалидов

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0753, 1248.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0058	Права реабилитированных жертв политических репрессий
0000.0000.0000.0059	Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации
0000.0000.0000.0060	Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
0000.0000.0000.0061	Европейский суд по правам человека
0000.0000.0000.0062	Права несовершеннолетних
0000.0000.0000.0063	Права коренных, малочисленных народов
0000.0000.0000.0064	Права человека при оказании психиатрической помощи
0000.0000.0000.0065	Государственная защита прав и свобод человека (возмещение гражданам ущерба от противоправной деятельности государственных органов или должностных лиц)
0000.0000.0000.0066	Процессуальные права человека
0000.0000.0000.0067	Резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях
0000.0000.0000.0068	Федеративное устройство Российской Федерации
0000.0000.0000.0069	Разграничение предметов ведения, полномочий и функций между федеральными государственными органами, государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
0000.0000.0000.0070	Референдумы Российской Федерации
0000.0000.0000.0071	Выборы в законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0072	Избирательные комиссии
0000.0000.0000.0073	Законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0074	Законодательство субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0075	Выборы Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0076	Публичные выступления, указы и распоряжения Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0077	Помилование
0000.0000.0000.0078	Администрация Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0079	Полномочные представители Президента Российской Федерации в федеральных округах
0000.0000.0000.0080	Государственный совет Российской Федерации
0000.0000.0000.0081	Советы при Президенте Российской Федерации, кроме Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
0000.0000.0000.0082	Комиссии при Президенте Российской Федерации
0000.0000.0000.0083	Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации
0000.0000.0000.0084	Формирование Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.0085	Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.0086	Выборы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.0087	Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.0088	Амнистия

Код	Наименование
0000.0000.0000.0089	Укрепление вертикали власти
0000.0000.0000.0090	Должностные лица местного самоуправления
0000.0000.0000.0091	Представительные органы местного самоуправления
0000.0000.0000.0092	Муниципальная служба
0000.0000.0000.0093	Территориальное общественное самоуправление
0000.0000.0000.0094	Многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг
0000.0000.0000.0095	Гражданское общество
0000.0000.0000.0096	Национальная политика и межнациональные отношения
0000.0000.0000.0097	Политическая система, политические партии и общественные объединения
0000.0000.0000.0098	Общественная палата Российской Федерации
0000.0000.0000.0099	Молодежная политика
0000.0000.0000.0100	Профсоюзы
0000.0000.0000.0101	Казачество
0000.0000.0000.0102	Свобода совести и религиозные объединения
0000.0000.0000.0103	Государственные награды
0000.0000.0000.0104	Почетные звания
0000.0000.0000.0105	Праздники. Памятные даты. Юбилеи
0000.0000.0000.0106	Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен
0000.0000.0000.0107	Личный прием Главой государства
0000.0000.0000.0108	Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти
0000.0000.0000.0109	Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями
0000.0000.0000.0110	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме
0000.0000.0000.0111	Рассмотрение обращения
0000.0000.0000.0112	Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления
0000.0000.0000.0113	Личный прием должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0114	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления Президенту Российской Федерации
0000.0000.0000.0115	Благодарности, пожелания, приглашения и поздравления, адресованные Администрации Президента Российской Федерации (за исключением зарубежных стран)
0000.0000.0000.0116	Соболезнования (за исключением зарубежных стран)
0000.0000.0000.0117	Персональные поздравления участников ВОВ, инвалидов ВОВ
0000.0000.0000.0118	Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)
0000.0000.0000.0119	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса
0000.0000.0000.0120	Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран)
0000.0000.0000.0121	Переписка прекращена

Код	Наименование
0000.0000.0000.0122	Отсутствует адресат обращения
0000.0000.0000.0123	Обработка персональных данных, содержащихся в обращении
0000.0000.0000.0124	Некорректные обращения
0000.0000.0000.0125	Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0000.0000.0000.0126	Обращения, не поддающиеся прочтению
0000.0000.0000.0127	Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов
0000.0000.0000.0128	Международное сотрудничество в социально-культурной сфере. Труд, занятость
0000.0000.0000.0129	Вооруженные конфликты и международное право
0000.0000.0000.0130	Регулирование семейных отношений с участием иностранных граждан и лиц без гражданства
0000.0000.0000.0131	Вопросы общественной жизни Российской Федерации (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0132	Работа средств массовой информации (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0133	Работа органов связи (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0134	Литература и искусство, учреждения культуры (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0135	Международное сотрудничество в гуманитарных областях. Научные работы
0000.0000.0000.0136	Борьба с организованной преступностью, терроризмом (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0137	Религиозные проблемы (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0138	Экономическое сотрудничество (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0139	Агропромышленный комплекс (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0140	Банки и инвестиционная политика (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0141	Научно-техническое сотрудничество (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0142	Сотрудничество и проблемы в области экологии
0000.0000.0000.0143	Таможенное регулирование, внешняя торговля (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0144	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0145	Судебная система (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0146	Органы здравоохранения (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0147	Вопросы занятости населения (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0148	Запросы архивных данных из зарубежных стран
0000.0000.0000.0149	Проблемы собственности и имущественных отношений иностранных граждан (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0150	Деятельность российских должностных лиц (обращения из зарубежных стран)

Код	Наименование
0000.0000.0000.0151	Соблюдение и защита прав человека (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0152	Помилование (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0153	Просьбы о гражданстве (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0154	Межгосударственные отношения (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0155	Просьбы об автографах из зарубежных стран
0000.0000.0000.0156	Личный прием иностранных граждан
0000.0000.0000.0157	Награждение государственными наградами
0000.0000.0000.0158	Поступившие подарки, сувениры
0000.0000.0000.0159	Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран
0000.0000.0000.0160	Соболезнования из зарубежных стран
0000.0000.0000.0161	Миграция и миграционное законодательство (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.0162	Обращение в форме электронного документа без точного адреса
0000.0000.0000.0163	Почтовое отправление или электронное сообщение из зарубежных стран, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0000.0000.0000.0164	Деятельность Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0165	Деятельность федерального государственного органа и его руководителей
0000.0000.0000.0166	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей
0000.0000.0000.0167	Деятельность Правительства Российской Федерации. Принимаемые решения
0000.0000.0000.0168	Работа Аппарата Правительства Российской Федерации
0000.0000.0000.0169	Работа министерств и других федеральных органов исполнительной власти
0000.0000.0000.0170	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0171	Структура государственного и хозяйственного управления. Расходы на содержание аппарата
0000.0000.0000.0172	Федеральная государственная гражданская служба
0000.0000.0000.0173	Государственная гражданская служба субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0174	Правоохранительная служба
0000.0000.0000.0175	Военная служба
0000.0000.0000.0176	Качество продукции. Стандартизация. Сертификация
0000.0000.0000.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)
0000.0000.0000.0178	Учет. Отчетность. Статистика
0000.0000.0000.0179	Цены и ценообразование
0000.0000.0000.0180	Прожиточный минимум. Размер «потребительской корзины». Уровень жизни
0000.0000.0000.0181	Зарубежные представительства

Код	Наименование
0000.0000.0000.0182	Дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации, постоянные представительства Российской Федерации при международных организациях
0000.0000.0000.0183	Торговые представительства Российской Федерации
0000.0000.0000.0184	Гуманитарные взаимоотношения
0000.0000.0000.0185	Россия – Белоруссия. Союзное государство
0000.0000.0000.0186	Россия – Республика Южная Осетия, Республика Абхазия
0000.0000.0000.0187	Межгосударственные организации на пространстве СНГ, региональная интеграция
0000.0000.0000.0188	Территориальные проблемы на пространстве СНГ
0000.0000.0000.0189	Коллективная безопасность на пространстве СНГ
0000.0000.0000.0190	Проблемы соотечественников в странах СНГ
0000.0000.0000.0191	Социальные проблемы военнослужащих и военных пенсионеров Минобороны России, проживающих в странах СНГ
0000.0000.0000.0192	Другие вопросы международной политики и сотрудничества на пространстве СНГ
0000.0000.0000.0193	Политика в отношении иностранных государств (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0000.0000.0000.0194	Экономическое сотрудничество России с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0000.0000.0000.0195	Национальная безопасность и разоружение
0000.0000.0000.0196	Военно-техническое сотрудничество
0000.0000.0000.0197	Участие России в международных антитеррористических акциях
0000.0000.0000.0198	Россия – США
0000.0000.0000.0199	Россия – НАТО
0000.0000.0000.0200	Россия – Китай, Индия, Япония, Германия, Великобритания
0000.0000.0000.0201	Россия – ШОС
0000.0000.0000.0202	Деятельность ООН, ПАСЕ, ЮНЕСКО и иных международных организаций
0000.0000.0000.0203	Другие вопросы международной политики и сотрудничества с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0000.0000.0000.0204	Внешняя политика Российской Федерации
0000.0000.0000.0206	Вопросы единого экономического пространства в рамках СНГ
0000.0000.0000.0207	Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство
0000.0000.0000.0209	Выплаты пособий и компенсаций на детей
0000.0000.0000.0210	Права и обязанности супругов
0000.0000.0000.0211	Права и обязанности родителей и детей
0000.0000.0000.0212	Усыновление (удочерение) детей
0000.0000.0000.0213	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях
0000.0000.0000.0214	Организация, нормирование труда и зарплата в сфере частного бизнеса

Код	Наименование
0000.0000.0000.0215	Техника безопасности на производстве. Расследование несчастных случаев на производстве. Оформление документов по трудовому увечью. Выплата компенсаций
0000.0000.0000.0216	Рынок труда и работодатели
0000.0000.0000.0217	Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий
0000.0000.0000.0218	Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)
0000.0000.0000.0219	Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.
0000.0000.0000.0220	Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера
0000.0000.0000.0221	Трудовой стаж и трудовые книжки
0000.0000.0000.0222	Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.)
0000.0000.0000.0223	Трудовое законодательство. Трудовой кодекс Российской Федерации
0000.0000.0000.0224	Резерв управленческих кадров
0000.0000.0000.0225	Система оплаты труда муниципальных служащих
0000.0000.0000.0226	Организация, оплата и нормирование труда
0000.0000.0000.0227	Выплата заработной платы
0000.0000.0000.0228	Забастовки, трудовые конфликты
0000.0000.0000.0229	Надзор и контроль за соблюдением законодательства
0000.0000.0000.0230	Деятельность органов системы социального обеспечения и их должностных лиц
0000.0000.0000.0231	Законодательство в области социального обеспечения
0000.0000.0000.0232	Назначение трудовой пенсии (по старости, по инвалидности, в случае потери кормильца)
0000.0000.0000.0233	Установление группы инвалидности, в том числе связанной с пребыванием на фронте. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ)
0000.0000.0000.0234	Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений
0000.0000.0000.0235	Протезно-ортопедическая помощь
0000.0000.0000.0236	Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов Вооруженных сил, блокадников
0000.0000.0000.0237	Вопросы пострадавших от нацистских преследований
0000.0000.0000.0239	Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам
0000.0000.0000.0241	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, в том числе жилье
0000.0000.0000.0242	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения
0000.0000.0000.0244	Общественные благотворительные фонды
0000.0000.0000.0245	Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды
0000.0000.0000.0246	Социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, НПО «Маяк» и т.п.)

Код	Наименование
0000.0000.0000.0247	Социальная защита молодежи, детей, в том числе детей-сирот, воспитанников детдомов
0000.0000.0000.0248	Социальная защита работающих в условиях Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока
0000.0000.0000.0249	Социальная защита участников подразделений особого риска
0000.0000.0000.0250	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов
0000.0000.0000.0251	Социальная защита ветеранов военной службы, ветеранов государственной службы, ветеранов труда
0000.0000.0000.0252	Социальная защита родственников погибших и умерших военнослужащих
0000.0000.0000.0253	Социальная защита детей военного времени
0000.0000.0000.0254	Социальная защита жертв политических репрессий
0000.0000.0000.0255	Звание «Ветеран труда», «Участник трудового фронта»
0000.0000.0000.0256	Выплата пенсий
0000.0000.0000.0257	Фонд социального страхования Российской Федерации
0000.0000.0000.0258	Монетизация льгот, ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение
0000.0000.0000.0259 ¹	Получение и использование материнского капитала
0000.0000.0000.0260	Оказание финансовой помощи
0000.0000.0000.0261	Управление системой образования
0000.0000.0000.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование
0000.0000.0000.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов
0000.0000.0000.0264	Система среднего профессионального образования
0000.0000.0000.0265	Система начального профессионального образования
0000.0000.0000.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения
0000.0000.0000.0267	Негосударственные формы обучения детей и подростков
0000.0000.0000.0268	Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха и т.д
0000.0000.0000.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения
0000.0000.0000.0270	Труд и социальная защита работников системы образования
0000.0000.0000.0271	Обучение за рубежом
0000.0000.0000.0272	Платное образование
0000.0000.0000.0273	Связь образовательных учреждений с институтами опекунов, патроната, усыновления, лишения родительских прав
0000.0000.0000.0274	Компьютеризация образовательных учреждений
0000.0000.0000.0275	Программы обучения и учебники
0000.0000.0000.0276	Использование и защита языков в Российской Федерации. Государственный язык Российской Федерации
0000.0000.0000.0277	Единый государственный экзамен
0000.0000.0000.0278	Внеконкурсное поступление в вузы
0000.0000.0000.0279	Образование и патриотическое воспитание
0000.0000.0000.0280	Система основного общего образования
0000.0000.0000.0281	Система дошкольного образования

¹ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1568, 1569.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0282	Управление в сфере научной и научно-технической деятельности
0000.0000.0000.0283	Научные исследования
0000.0000.0000.0284	Научно-техническая деятельность
0000.0000.0000.0285	Развитие науки и ее материальной базы. Работа научных учреждений и их руководителей
0000.0000.0000.0286	Присвоение ученых степеней и званий. Работа Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации
0000.0000.0000.0287	Управление в сфере культуры
0000.0000.0000.0288	Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры
0000.0000.0000.0289	Памятники архитектуры, истории и культуры
0000.0000.0000.0290	Национальное культурное наследие народов России
0000.0000.0000.0291	Особо охраняемые историко-культурные территории
0000.0000.0000.0292	Средства массовой информации (телевидение, радио, пресса, электронные). Реклама в СМИ
0000.0000.0000.0293	Информационные агентства
0000.0000.0000.0294	Телевидение
0000.0000.0000.0295	Издательство и книжная торговля. Отклики на печатные издания
0000.0000.0000.0296	Творческие союзы
0000.0000.0000.0297	Вопросы кадрового обеспечения
0000.0000.0000.0298	Вопросы социального обеспечения работников
0000.0000.0000.0299	Управление в сфере здравоохранения
0000.0000.0000.0300	Укрепление материально-технической базы здравоохранения
0000.0000.0000.0301	Государственное и муниципальное здравоохранение
0000.0000.0000.0302	Развитие системы негосударственного здравоохранения
0000.0000.0000.0303	Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях
0000.0000.0000.0304	Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике
0000.0000.0000.0305	Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки
0000.0000.0000.0306	Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок
0000.0000.0000.0307	Служба скорой и неотложной медицинской помощи
0000.0000.0000.0308	Медицинское обслуживание сельских жителей
0000.0000.0000.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора
0000.0000.0000.0310	Направление на лечение за рубеж
0000.0000.0000.0311	Протезирование (зубное, глазное и другое – кроме конечностей)
0000.0000.0000.0312	Борьба с алкоголизмом и наркоманией, табакокурением
0000.0000.0000.0313	Борьба со СПИДом
0000.0000.0000.0314	Донорство. О звании «Почетный донор»
0000.0000.0000.0315	Медицинские советы, народная и нетрадиционная медицина

Код	Наименование
0000.0000.0000.0316	Фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС)
0000.0000.0000.0317	Работа медицинских учреждений и их сотрудников
0000.0000.0000.0318	Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи
0000.0000.0000.0319	Управление в сфере физической культуры и спорта
0000.0000.0000.0320	Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности
0000.0000.0000.0321 [*]	Олимпийское движение. Развитие физической культуры и спорта, спорта высших достижений
0000.0000.0000.0322	Физическая культура населения. Физическое воспитание
0000.0000.0000.0323	Спорт. Деятельность руководителей этой сферы
0000.0000.0000.0324	Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта
0000.0000.0000.0325 [*]	Туризм. Экскурсии
0000.0000.0000.0326	Проведение чемпионата мира по футболу в России в 2018 году
0000.0000.0000.0327	Управление в сфере финансов и денежного обращения
0000.0000.0000.0328	Денежная наличность. Эмиссия денег
0000.0000.0000.0329	Ценообразование, государственная политика в области цен
0000.0000.0000.0330	Бюджетная система Российской Федерации. Межбюджетные отношения
0000.0000.0000.0331	Исполнение федерального бюджета, региональных и местных бюджетов
0000.0000.0000.0332 ²	Федеральные, региональные, местные налоги и сборы
0000.0000.0000.0333	Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы
0000.0000.0000.0334	Налоговые правонарушения, ответственность за их совершение
0000.0000.0000.0335	Банковская система (в том числе коммерческие банки)
0000.0000.0000.0336	Ссуды, субсидии и потребительские кредиты гражданам и индивидуальным предпринимателям
0000.0000.0000.0337	Рынок ценных бумаг. Деятельность организаций, производящих операции с ценными бумагами, их взаимоотношения с владельцами и держателями ценных бумаг
0000.0000.0000.0338	Акционирование предприятий
0000.0000.0000.0339	Валютное регулирование, конвертируемость рубля
0000.0000.0000.0340	Внешняя торговля, ВТО
0000.0000.0000.0341	Внешние заимствования, валютный контроль
0000.0000.0000.0342	Работа страховых организаций
0000.0000.0000.0343	Индексация и выплата сбережений
0000.0000.0000.0344	Инфляция
0000.0000.0000.0345	Государственные финансовые активы
0000.0000.0000.0346	Долговые обязательства государства по облигациям государственных займов, государственным долговым обязательствам
0000.0000.0000.0347	Игорный бизнес. Лотереи

^{*} Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0751, 0753, 1248.

² Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1563, 1564, 1565.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0348	Промышленная безопасность опасных производственных объектов
0000.0000.0000.0349	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность
0000.0000.0000.0350	Конкурентоспособность промышленной продукции
0000.0000.0000.0351	Производство товаров широкого потребления
0000.0000.0000.0352	Энергоэффективность и ресурсосбережение
0000.0000.0000.0353	Оборонно-промышленный комплекс, космос
0000.0000.0000.0354	Топливо-энергетический комплекс. Работа АЭС, ТЭС и ГЭС. Переход ТЭС на газ. Долги энергетикам
0000.0000.0000.0355	Химико-лесной комплекс
0000.0000.0000.0356	Машиностроительный комплекс
0000.0000.0000.0357	Частные промышленные предприятия
0000.0000.0000.0358	Предприятия Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока
0000.0000.0000.0359	Деятельность руководителей предприятий
0000.0000.0000.0360	Местная промышленность и народные промыслы
0000.0000.0000.0361	Управление в сфере строительства
0000.0000.0000.0362	Деятельность в сфере строительства
0000.0000.0000.0363	Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве
0000.0000.0000.0364	Строительство и реконструкция предприятий промышленности, в том числе – энергетики
0000.0000.0000.0365	Строительство на селе (кроме жилищного)
0000.0000.0000.0366	Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)
0000.0000.0000.0367	Градостроительство. Архитектура и проектирование
0000.0000.0000.0368	Жилищное строительство в городах
0000.0000.0000.0369	Жилищное строительство в поселках городского типа и на селе
0000.0000.0000.0370	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог
0000.0000.0000.0371	Государственное регулирование агропромышленного производства
0000.0000.0000.0372	Аграрная политика, управление агропромышленным комплексом
0000.0000.0000.0373	Земельная реформа. Частная собственность на землю
0000.0000.0000.0374	Акционерные общества в агропромышленном комплексе
0000.0000.0000.0375	Фермерские (крестьянские) хозяйства и аренда на селе
0000.0000.0000.0376	Личные подсобные хозяйства
0000.0000.0000.0377	Пищевая и перерабатывающая промышленность. Сельскохозяйственные кооперативы
0000.0000.0000.0378	Закупка, хранение и реализация сельхозпродукции. Цены. Сельскохозяйственные выставки, рынки, ярмарки
0000.0000.0000.0379	Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества
0000.0000.0000.0380	Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества
0000.0000.0000.0381	Приватизация земельных участков
0000.0000.0000.0382	Изменения статуса земельных участков
0000.0000.0000.0383	Выделение земельных и имущественных паев

Код	Наименование
0000.0000.0000.0384	Земельные споры (не судебные)
0000.0000.0000.0385	Нецелевое использование земель сельхозназначения
0000.0000.0000.0386	Производство и хранение сельхозпродукции
0000.0000.0000.0387	Закупка сельхозпродукции и закупочные цены
0000.0000.0000.0388	Материально-техническое оснащение производства сельскохозяйственной продукции. Цены на сельскохозяйственную технику
0000.0000.0000.0389	Мелиорация
0000.0000.0000.0390	Охотничье хозяйство, пчеловодство
0000.0000.0000.0391	Рыбное хозяйство. Производство рыбопродуктов и морепродуктов. Борьба с браконьерством
0000.0000.0000.0392	Работа ветеринарной службы
0000.0000.0000.0393	Трудовые, кадровые, пенсионные и социальные вопросы. Социальное развитие села
0000.0000.0000.0394	Подготовка кадров агропромышленного комплекса
0000.0000.0000.0395	Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций
0000.0000.0000.0396	Железнодорожный транспорт (кроме перевозок пассажиров). Реформа отрасли
0000.0000.0000.0397	Водный транспорт (кроме перевозок пассажиров)
0000.0000.0000.0398	Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)
0000.0000.0000.0399	Автомобильный транспорт (кроме пассажирского)
0000.0000.0000.0400	Городской транспорт
0000.0000.0000.0401	Дорожное хозяйство
0000.0000.0000.0402	Трубопроводный транспорт
0000.0000.0000.0403	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения
0000.0000.0000.0404	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)
0000.0000.0000.0405	Междугородные и пригородные перевозки пассажиров
0000.0000.0000.0406	Городской пассажирский транспорт, в том числе метро
0000.0000.0000.0407	Пассажирский транспорт на селе
0000.0000.0000.0408	Железнодорожный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0000.0000.0000.0409	Автомобильный транспорт
0000.0000.0000.0410	Воздушный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0000.0000.0000.0411	Водный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0000.0000.0000.0412	Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги
0000.0000.0000.0413	Регулирование деятельности в области оказания услуг связи. Руководство отраслью
0000.0000.0000.0414	Почтовая связь
0000.0000.0000.0415 ³	Работа почты и телеграфа
0000.0000.0000.0416	Электрическая связь
0000.0000.0000.0417	Развитие инфраструктуры связи. Телефонизация
0000.0000.0000.0418	Доступ к сети местной телефонной связи
0000.0000.0000.0419	Качество оказания услуг связи
0000.0000.0000.0420	Технические средства радиовещания и телевидения
0000.0000.0000.0421	Развитие цифрового теле- и радиовещания

³ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1570, 1571.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0422	Правительственная связь и иные виды специальной связи. Фельдъегерская связь
0000.0000.0000.0423	Электронная связь. Интернет
0000.0000.0000.0424	Подвижная радиотелефонная связь
0000.0000.0000.0425	Телекоммуникации
0000.0000.0000.0426	Оплата услуг связи
0000.0000.0000.0427	Управление в сфере космической деятельности
0000.0000.0000.0428	Управление в сфере торговли
0000.0000.0000.0429	Оптовая торговля
0000.0000.0000.0432	Работа рынков
0000.0000.0000.0433	Качество товаров. Защита прав потребителей
0000.0000.0000.0434	Торговое обслуживание льготных категорий граждан
0000.0000.0000.0435	Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек
0000.0000.0000.0436	Управление в сфере общественного питания
0000.0000.0000.0437	Предприятия общественного питания
0000.0000.0000.0438	Иностранные инвестиции
0000.0000.0000.0439	Свободные экономические зоны
0000.0000.0000.0440	Таможенно-тарифное регулирование
0000.0000.0000.0441	Таможенные органы
0000.0000.0000.0442	Таможенная политика государства
0000.0000.0000.0443	Деятельность ФТС России, его подразделений на местах
0000.0000.0000.0444	Таможенные пошлины и налоги
0000.0000.0000.0445	Таможенные режимы. Таможенное оформление. Таможенные платежи. Таможенный контроль. Таможенная инфраструктура
0000.0000.0000.0446	Таможенные правила и ответственность за их нарушение
0000.0000.0000.0447	Промышленное производство и окружающая среда
0000.0000.0000.0448	Энергетика и экология
0000.0000.0000.0449	Транспорт и экология
0000.0000.0000.0450	Сельхозпроизводство и экология
0000.0000.0000.0451	Лесное хозяйство и экология
0000.0000.0000.0452	Строительство и экология
0000.0000.0000.0453	Экономические и экологические аспекты охраны окружающей среды
0000.0000.0000.0454	Природоохранное законодательство
0000.0000.0000.0455	Природоохранные общественные организации: социальные и экономические аспекты
0000.0000.0000.0456	Геология и использование природных ресурсов
0000.0000.0000.0457	Транспортировка, переработка и хранение токсичных отходов
0000.0000.0000.0458	Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов
0000.0000.0000.0459	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий
0000.0000.0000.0460	Преодоление последствий техногенных аварий
0000.0000.0000.0461	Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами
0000.0000.0000.0462	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения

Код	Наименование
0000.0000.0000.0463	Информация и информатизация СМИ
0000.0000.0000.0464	Информационная безопасность
0000.0000.0000.0465	Государственное регулирование экономики. Федеральные целевые программы. Государственные программы Российской Федерации. Экономическое развитие территорий. Борьба с монополизмом, развитие конкуренции
0000.0000.0000.0466	Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес
0000.0000.0000.0467	Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности
0000.0000.0000.0468	Акционирование предприятий промышленности, строительства, агропромышленного комплекса, транспорта и связи, социально-бытовой инфраструктуры и военно-промышленного комплекса
0000.0000.0000.0469	Управление системой государственного материального резерва
0000.0000.0000.0470	Законодательство в сфере экономики, в том числе – по вопросам приватизации
0000.0000.0000.0471	Предприниматели, работающие без образования юридического лица
0000.0000.0000.0472	Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих
0000.0000.0000.0473	Недружественное поглощение и захват предприятий (рейдерство)
0000.0000.0000.0474	Споры хозяйствующих субъектов (не судебные)
0000.0000.0000.0475	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности
0000.0000.0000.0476	Арендные отношения
0000.0000.0000.0477	Проверка деятельности хозяйствующих субъектов
0000.0000.0000.0478	Лицензирование, квотирование
0000.0000.0000.0479	Реформа Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.0480	Присвоение воинских званий, переводы по службе
0000.0000.0000.0481	Увольнение кадровых военнослужащих из Вооруженных Сил Российской Федерации, в том числе – досрочное
0000.0000.0000.0482	Восстановление военнослужащих в кадрах Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.0483	Финансовое обеспечение Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск. Денежное довольствие военнослужащих
0000.0000.0000.0484	Жилищные вопросы военнослужащих, граждан уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.0485	Социальное обеспечение военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей. Страховые выплаты
0000.0000.0000.0486	Льготы военнослужащих
0000.0000.0000.0487	Воинская присяга и прохождение военной службы по призыву

Код	Наименование
0000.0000.0000.0488	Символика родов и видов войск Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.0489	Подготовка военных кадров
0000.0000.0000.0490	Признание участником ВОВ
0000.0000.0000.0491	Призыв в Вооруженные Силы Российской Федерации. Работа военных комиссариатов и призывных комиссий
0000.0000.0000.0492	Альтернативная служба
0000.0000.0000.0493	Досрочное увольнение из Вооруженных сил Российской Федерации солдат срочной службы
0000.0000.0000.0494	Установление места нахождения военнослужащих. Просьбы родственников об адресах военнослужащих
0000.0000.0000.0495	Служащие гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.0496*	Прохождение службы в войсках национальной гвардии Российской Федерации
0000.0000.0000.0497	Прохождение службы в Государственной противопожарной службе и войсках гражданской обороны МЧС России
0000.0000.0000.0498	Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверения участника боевых действий
0000.0000.0000.0499	Военные архивы. Получение сведений и документов из архивов
0000.0000.0000.0500	Факты противоправного поведения военнослужащих и сотрудников Минобороны России
0000.0000.0000.0501	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы
0000.0000.0000.0502	Силы обеспечения безопасности
0000.0000.0000.0503	Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом
0000.0000.0000.0504	Пограничная служба и охрана государственных границ России и государств-участников СНГ
0000.0000.0000.0505	Следственный комитет Российской Федерации
0000.0000.0000.0507	Кадры Следственного комитета Российской Федерации
0000.0000.0000.0508	Производство следствия
0000.0000.0000.0509	Следственные органы в Вооруженных силах Российской Федерации
0000.0000.0000.0510	Органы безопасности
0000.0000.0000.0512	Борьба с коррупцией
0000.0000.0000.0513	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)
0000.0000.0000.0514	Преступления против личности
0000.0000.0000.0515 ⁴	Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания
0000.0000.0000.0516	Госавтоинспекция МВД России (ГИБДД)
0000.0000.0000.0517	Порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию
0000.0000.0000.0518	Прием, увольнение, восстановление и перевод сотрудников органов безопасности

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0751, 0753, 1248.

⁴ Возможно либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1561, 1562.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0519	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение работников органов безопасности
0000.0000.0000.0521	Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях
0000.0000.0000.0522	Подготовка кадров. Работа учебных заведений системы органов безопасности
0000.0000.0000.0523	Просьбы о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни
0000.0000.0000.0524	Деятельность органов дознания и следствия
0000.0000.0000.0525	Органы безопасности в федеральных округах
0000.0000.0000.0526	Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность
0000.0000.0000.0527	Конфликты на бытовой почве
0000.0000.0000.0528	Преступления, правонарушения, имеющие широкий общественный резонанс
0000.0000.0000.0529	Конституционный Суд Российской Федерации
0000.0000.0000.0530	Верховный Суд Российской Федерации
0000.0000.0000.0532	Назначение и освобождение от должности федеральных судей. Статус судьи. Детальность Комиссии при Президенте Российской Федерации по предварительному рассмотрению кандидатур на должности судей федеральных судов
0000.0000.0000.0533	Финансирование и материально-техническое обеспечение судов
0000.0000.0000.0534	Социальная защита работников судебных органов
0000.0000.0000.0535	Мировые судьи
0000.0000.0000.0536	Административное судопроизводство
0000.0000.0000.0537	Суды присяжных
0000.0000.0000.0538	Арбитражные суды
0000.0000.0000.0539	Длительное рассмотрение дел
0000.0000.0000.0540	Судебные решения
0000.0000.0000.0541	Исполнение судебных решений
0000.0000.0000.0542	Рассмотрение в судебном порядке решений государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (за исключением связанных с рассмотрением обращений)
0000.0000.0000.0543	Рассмотрение в международных организациях по правам человека решений государственных органов и судов Российской Федерации
0000.0000.0000.0544	Квалификационные коллегии судей и Дисциплинарное судебное присутствие
0000.0000.0000.0545	Федеральные суды общей юрисдикции
0000.0000.0000.0546	Порядок рассмотрения дела в суде
000.0000.0000.0547*	Судебные коллегии Верховного Суда Российской Федерации, в том числе Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации и Дисциплинарная коллегия Верховного Суда Российской Федерации
0000.0000.0000.0548	Третейский суд

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0751, 0753, 1248.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0549	Рассмотрение в судебном порядке действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц в связи с рассмотрением обращений
0000.0000.0000.0550	Отбывание наказания в исправительных учреждениях
0000.0000.0000.0551	Органы исполнения наказаний
0000.0000.0000.0552	Отбывание осужденными наказаний, не связанных с лишением свободы
0000.0000.0000.0553	Перевод осужденных в другие учреждения. Снижение срока наказания
0000.0000.0000.0554	Органы прокуратуры. Кадры органов прокуратуры
0000.0000.0000.0555	Работа прокуратуры
0000.0000.0000.0556	Отказ и просьбы в принесении протеста на решение суда
0000.0000.0000.0557	Надзор за соблюдением законности в отношении лиц, отбывающих наказание
0000.0000.0000.0558	Представление (протест) Генеральной прокуратуры Российской Федерации на решения федеральных органов государственной власти
0000.0000.0000.0559	Представление (протест) органов прокуратуры на решения органов государственной власти субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0560	Иски органов прокуратуры в суды по вопросам защиты прав человека
0000.0000.0000.0561	Органы прокуратуры в федеральных округах
0000.0000.0000.0562	Военные прокуратуры
0000.0000.0000.0563	Регистрация политических партий, общественных объединений, религиозных организаций
0000.0000.0000.0564	Деятельность судебных приставов
0000.0000.0000.0565	Места лишения свободы. Места временного содержания задержанных и арестованных
0000.0000.0000.0566	Органы ЗАГСА
0000.0000.0000.0567	Адвокатура и инюрколлегия
0000.0000.0000.0568	Нотариат
0000.0000.0000.0569	Работа органов юстиции в субъектах Российской Федерации и федеральных округах
0000.0000.0000.0570	Право на наследство
0000.0000.0000.0571	Взыскание алиментов
0000.0000.0000.0572	Прохождение государственной службы в органах юстиции (за исключением сотрудников ФСИН России и ФССП России)
0000.0000.0000.0573 ⁵	Вопросы сотрудников ФСИН России и ФССП России
0000.0000.0000.0574	Усиление уголовной ответственности
0000.0000.0000.0575	Реформа жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Правовые основы рынка жилья
0000.0000.0000.0576	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны
0000.0000.0000.0577	Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма

⁵ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1559, 1560.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0578	Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади
0000.0000.0000.0579 ⁶	Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья
0000.0000.0000.0580 ⁷	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма
0000.0000.0000.0581	Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований
0000.0000.0000.0582	Государственные жилищные сертификаты
0000.0000.0000.0583	Выделение жилья молодым семьям, специалистам
0000.0000.0000.0584	Государственная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» в регионах
0000.0000.0000.0585	Проблемы жилья в сельской местности
0000.0000.0000.0586	Выселение из жилища
0000.0000.0000.0587	Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья
0000.0000.0000.0588	Риэлторская деятельность
0000.0000.0000.0589	Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения
0000.0000.0000.0590	Купля-продажа квартир, домов
0000.0000.0000.0591	Нежилые помещения
0000.0000.0000.0592	Гостиничное хозяйство
0000.0000.0000.0593	Дачное хозяйство
0000.0000.0000.0594	Кредиты, компенсации, субсидии, льготы
0000.0000.0000.0595	Участие в долевом строительстве
0000.0000.0000.0596	Ипотечное кредитование
0000.0000.0000.0597	Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья
0000.0000.0000.0598	Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья
0000.0000.0000.0599	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка
0000.0000.0000.0600	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)
0000.0000.0000.0601	Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда
0000.0000.0000.0602	Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир
0000.0000.0000.0603	Вопросы частного домовладения
0000.0000.0000.0604	Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом
0000.0000.0000.0605	Газификация поселений
0000.0000.0000.0606	Перебои в электроснабжении
0000.0000.0000.0607	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий
0000.0000.0000.0608	Борьба с антисанитарией. Уборка мусора
0000.0000.0000.0609	Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания

⁶ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новый вопрос с кодом: 1555.

⁷ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новый вопрос с кодом: 1556.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0610	Обслуживание автолюбителей (автосервис, АЗС, гаражи, стоянки)
0000.0000.0000.0611	Ремонт и гарантийное обслуживание бытовой аппаратуры и техники
0000.0000.0000.0612	Ателье, прачечные, химчистки, парикмахерские, бани
0000.0000.0000.0613	Ритуальные услуги
0000.0000.0000.0614	Приемные Президента Российской Федерации
0000.0000.0000.0615	Приемные федеральных государственных органов
0000.0000.0000.0616	Приемные региональных государственных органов
0000.0000.0000.0617	Приемные органов местного самоуправления
0000.0000.0000.0618	Использование и защита языков в субъектах Российской Федерации. Государственные языки республик в составе Российской Федерации
0000.0000.0000.0619	Государственные символы субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0620	Выборы, избирательная система
0000.0000.0000.0621	Выборы в органы местного самоуправления
0000.0000.0000.0622	Судебное законодательство
0000.0000.0000.0623	Административные взыскания
0000.0000.0000.0624	Иные меры административного принуждения
0000.0000.0000.0625	Присвоение почетных званий
0000.0000.0000.0626	Присвоение высших воинских (высших специальных) званий
0000.0000.0000.0627	Доходы федерального бюджета
0000.0000.0000.0628	Расходы федерального бюджета
0000.0000.0000.0629	Доходы бюджетов субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0630	Расходы бюджетов субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0631	Доходы местных бюджетов
0000.0000.0000.0632	Расходы местных бюджетов
0000.0000.0000.0633	Строительные организации
0000.0000.0000.0634	Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство Российской Федерации
0000.0000.0000.0635	Ввозные таможенные пошлины
0000.0000.0000.0636	Вывозные таможенные пошлины
0000.0000.0000.0637	Архивное дело
0000.0000.0000.0638	Информация о гражданах (персональные данные)
0000.0000.0000.0639	Управление жилищным фондом
0000.0000.0000.0640	Частный жилищный фонд
0000.0000.0000.0641	Государственный жилищный фонд
0000.0000.0000.0642	Муниципальный жилищный фонд
0000.0000.0000.0643	Наем жилого помещения
0000.0000.0000.0644	Опека и попечительство
0000.0000.0000.0645	Государственный долг Российской Федерации
0000.0000.0000.0646	Административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации и их территорий
0000.0000.0000.0647	Уполномоченный по правам человека в субъекте Российской Федерации и уполномоченный по правам ребенка в субъекте Российской Федерации
0000.0000.0000.0648	Обжалование решений государственных органов и должностных лиц в административном порядке

Код	Наименование
0000.0000.0000.0649	Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц в связи с рассмотрением обращений
0000.0000.0000.0650	Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц (за исключением связанных с рассмотрением обращений)
0000.0000.0000.0651	Административная реформа. Этапы. Перспективы
0000.0000.0000.0652	Тоталитарные секты. Урон личности и государству
0000.0000.0000.0653	Законодательство о государственной службе. Должностной регламент государственного служащего
0000.0000.0000.0654	Результаты рассмотрения обращения
0000.0000.0000.0655	Система поиска и поддержки талантливых детей
0000.0000.0000.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора
0000.0000.0000.0657	Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан
0000.0000.0000.0658	Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров
0000.0000.0000.0659	Охрана труда. Условия труда. Организация техники безопасности. Аттестация рабочих мест и работников
0000.0000.0000.0660	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности
0000.0000.0000.0661	Скрытая безработица. Вынужденные отпуска. Сокращение рабочего дня. Факты незаконных увольнений
0000.0000.0000.0662	Социальная защита инвалидов
0000.0000.0000.0663	Своевременность и качество пенсионного обеспечения
0000.0000.0000.0664	Социальная адаптация и сопровождение воспитанников детских домов
0000.0000.0000.0665	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)
0000.0000.0000.0666	Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий
0000.0000.0000.0667	Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)
0000.0000.0000.0668	Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации
0000.0000.0000.0669	Повышение квалификации педагогов
0000.0000.0000.0670	Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.)
0000.0000.0000.0671	Инновации и нанотехнологии
0000.0000.0000.0672	Патенты. Интеллектуальная собственность

Код	Наименование
0000.0000.0000.0673	Система развития культуры и нравственности на территории субъекта Российской Федерации. Национальное многообразие
0000.0000.0000.0674	Краеведение
0000.0000.0000.0675	Модернизация и развитие системы здравоохранения. Развитие инфраструктуры здравоохранения
0000.0000.0000.0676	Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения
0000.0000.0000.0677	Диспансеризация взрослого и детского населения
0000.0000.0000.0678	Детская медицина. Сокращение младенческой смертности. Программа «Родовой сертификат»
0000.0000.0000.0679	Лечение бесплодия. Технология экстракорпорального оплодотворения
0000.0000.0000.0680	Законодательство об охране здоровья
0000.0000.0000.0681	Формирование и развитие ценностей здорового образа жизни
0000.0000.0000.0682	Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта
0000.0000.0000.0683	Стратегия и перспективы развития
0000.0000.0000.0684	Налоговые преференции
0000.0000.0000.0685	Вклады в коммерческие банки
0000.0000.0000.0686	Оформление и обслуживание электронных карт
0000.0000.0000.0687	Земледелие и производство продукции растениеводства
0000.0000.0000.0688	Изобретательские и рационализаторские предложения
0000.0000.0000.0689	Автостоянки и автопарковки
0000.0000.0000.0690	Программа по утилизации старых автомобилей
0000.0000.0000.0691	Установка и содержание остановок общественного транспорта
0000.0000.0000.0692	Рост цен на продукты питания
0000.0000.0000.0693	Создание пожарных постов
0000.0000.0000.0694	Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных
0000.0000.0000.0695	Электронное правительство
0000.0000.0000.0696	Увольнение военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, в том числе досрочное
0000.0000.0000.0697	Государственная охрана, безопасность объектов государственной охраны
0000.0000.0000.0698	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности
0000.0000.0000.0699	Оформление недвижимости в собственность
0000.0000.0000.0700	Переустройство и перепланировка жилого помещения. Оформление перепланировки жилых помещений
0000.0000.0000.0701 ^{*8}	Прохождение службы в МВД России, МЧС России, ГФС России, ФСБ России, ФСО России, СВР России, ФСИН России, ФССП России, Росгвардии, ФТС России и других войсках

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0753, 1248.

⁸ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1542-1554.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0702	СНГ, Республика Южная Осетия, Республика Абхазия, Приднестровье, ЕврАзЭс, вопросы экономического сотрудничества
0000.0000.0000.0703	Укрепление и обустройство внешних границ государств-членов СНГ, ЕврАзЭс
0000.0000.0000.0704	Направления внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.0705	Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи
0000.0000.0000.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
0000.0000.0000.0707	Социальное обеспечение и льготы лиц, работавших на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, в тылу не менее шести месяцев, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
0000.0000.0000.0708	Пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации
0000.0000.0000.0709	Государственные интернаты и детские дома
0000.0000.0000.0710	Федеральные квоты на оказание высокотехнологической медицинской помощи
0000.0000.0000.0711	Геодезия и картография
0000.0000.0000.0712	Глобальная навигационная спутниковая система (ГЛОНАСС)
0000.0000.0000.0713	Строительство и реконструкция объектов государственной границы Российской Федерации
0000.0000.0000.0714	Технический учет и инвентаризация объектов капитального строительства
0000.0000.0000.0715	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений
0000.0000.0000.0716	Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)
0000.0000.0000.0717	Земельные споры (судебные)
0000.0000.0000.0718	Гидрометеорология
0000.0000.0000.0719	Обустройство пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации и приграничной инфраструктуры
0000.0000.0000.0720	Государственный кадастр объектов недвижимости
0000.0000.0000.0721	Государственная оценка объектов недвижимости
0000.0000.0000.0722	Возникновение и прекращение прав на объекты недвижимости
0000.0000.0000.0723	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
0000.0000.0000.0724	Деятельность комиссий государственных органов по предупреждению и противодействию коррупции
0000.0000.0000.0725	Права репрессированных народов
0000.0000.0000.0726	Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти
0000.0000.0000.0727	Воссоединение с близкими родственниками
0000.0000.0000.0728	Референдумы субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0729	Референдумы местные (местные референдумы)
0000.0000.0000.0730	Распространение периодических изданий

Код	Наименование
0000.0000.0000.0731	Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей)
0000.0000.0000.0732	Распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым имуществом
0000.0000.0000.0733	Адаптивная физическая культура и спорт (физическая культура и спорт для людей с ограниченными возможностями)
0000.0000.0000.0734	Содержание по стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений
0000.0000.0000.0736	Органы внутренних дел
0000.0000.0000.0738	Органы внутренних дел в федеральных округах
0000.0000.0000.0739	Прием, увольнение, восстановление и перевод сотрудников органов внутренних дел
0000.0000.0000.0740 ⁹	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение работников органов внутренних дел
0000.0000.0000.0741	Подготовка кадров. Работа учебных заведений системы органов внутренних дел
0000.0000.0000.0743	Борьба с организованной преступностью
0000.0000.0000.0744	Бродяжничество, попрошайничество
0000.0000.0000.0745	Факты противоправного поведения сотрудников МВД России
0000.0000.0000.0746	Факты противоправного поведения сотрудников МЧС России
0000.0000.0000.0747	Факты противоправного поведения сотрудников ГФС России
0000.0000.0000.0748	Факты противоправного поведения сотрудников ФСБ России
0000.0000.0000.0749	Факты противоправного поведения сотрудников ФСО России
0000.0000.0000.0750	Факты противоправного поведения сотрудников СВР России
0000.0000.0000.0751	Факты противоправного поведения сотрудников ФСИН России
0000.0000.0000.0752	Факты противоправного поведения сотрудников ФССП России
0000.0000.0000.0753 [*]	Факты противоправного поведения сотрудников Росгвардии
0000.0000.0000.0754	Факты противоправного поведения сотрудников ФТС России
0000.0000.0000.0755	Факты противоправного поведения военнослужащих и иных сотрудников других войск
0000.0000.0000.0756	Деятельность регионального государственного органа и его руководителя
0000.0000.0000.0757	Охрана и использование водных ресурсов
0000.0000.0000.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя
0000.0000.0000.0759	Водный налог
0000.0000.0000.0760	Земельный налог
0000.0000.0000.0761	Налог на добавленную стоимость

⁹ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1557, 1558.

^{*} Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0579, 0751, 0753, 1248.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0762	Налог на добычу полезных ископаемых
0000.0000.0000.0763	Транспортный налог
0000.0000.0000.0764	Налог на имущество
0000.0000.0000.0765	Налог на доходы физических лиц
0000.0000.0000.0766	Налог на прибыль
0000.0000.0000.0767	Госпошлина
0000.0000.0000.0768	Налогообложение малого бизнеса
0000.0000.0000.0769	Задолженность по налогам и сборам
0000.0000.0000.0770	Уклонение от налогообложения
0000.0000.0000.0771	Применение КТК
0000.0000.0000.0772	Получение и отказ от ИНН
0000.0000.0000.0773	Бухгалтерский учет
0000.0000.0000.0774	Юридические вопросы по налогам и сборам
0000.0000.0000.0775	Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов
0000.0000.0000.0776	Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа
0000.0000.0000.0777	Организация работы с налогоплательщиками
0000.0000.0000.0778	Налогообложение алкогольной продукции
0000.0000.0000.0779	Осуществление организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах
0000.0000.0000.0780	Права ветеранов
0000.0000.0000.0781	Саморегулирование предпринимательской и профессиональной деятельности (в том числе исполнение государственных функций негосударственными организациями)
0000.0000.0000.0782	Участие России в международных неправительственных организациях
0000.0000.0000.0783	Система послевузовского образования
0000.0000.0000.0784	Инвестиционная политика
0000.0000.0000.0785	Совет при Президенте Российской Федерации по модернизации экономики и инновационному развитию России. Правительственная комиссия по инвестиционным проектам, имеющим общегосударственное, региональное и межрегиональное значение
0000.0000.0000.0786	Стратегическое планирование
0000.0000.0000.0787 ¹⁰	Оценка собственности. Государственная кадастровая оценка
0000.0000.0000.0788	Эмиссия ценных бумаг
0000.0000.0000.0789	Взаимоотношения с международными финансовыми организациями
0000.0000.0000.0790	Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов
0000.0000.0000.0791	Порядок и условия возмещения расходов, связанных с переездом федерального государственного гражданского служащего и членов его семьи в другую местность при переводе федерального государственного гражданского служащего в другой федеральный государственный орган
0000.0000.0000.0792	Служебные командировки

¹⁰ Возможно, либо применять код данного вопроса, либо применять новые вопросы с кодами: 1566, 1567.

Код	Наименование
0000.0000.0000.0793	Использование личного транспорта в служебных целях
0000.0000.0000.0794	Обеспечение мер социальной поддержки для лиц, награжденных знаком «Почетный донор СССР», «Почетный донор России»
0000.0000.0000.0795	Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов
0000.0000.0000.0796	Обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством
0000.0000.0000.0797	Исчисление пособий гражданам, имеющим детей
0000.0000.0000.0798	Государственный долг субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0799	Государственные внебюджетные фонды
0000.0000.0000.0800	Деятельность Совета при Президенте Российской Федерации по развитию финансового рынка
0000.0000.0000.0801	Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле»
0000.0000.0000.0802	Меры административной ответственности за нарушение валютного законодательства Российской Федерации и актов органов валютного регулирования в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях
0000.0000.0000.0803	Международное сотрудничество в таможенной сфере. Таможенный союз. Таможенный кодекс Таможенного союза
0000.0000.0000.0804	Методология и организация бухгалтерского учета и отчетности
0000.0000.0000.0805	Законодательство об аудиторской деятельности
0000.0000.0000.0806	Деятельность саморегулируемых организаций аудиторов
0000.0000.0000.0808	Право на определение национальной принадлежности
0000.0000.0000.0809	Право на свободный выезд за пределы Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию
0000.0000.0000.0810	Право на индивидуальные и коллективные споры с использованием установленных федеральным законом способов их разрешения, включая право на забастовку
0000.0000.0000.0811	Право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законами
0000.0000.0000.0812	Обязанность заботиться о нетрудоспособных родителях
0000.0000.0000.0813	Обязанность платить законно установленные налоги и сборы
0000.0000.0000.0814	Субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг
0000.0000.0000.0815	Управление архивным делом
0000.0000.0000.0816	Архивный фонд. Архивы. Структура архивов. Сеть государственных и муниципальных архивов
0000.0000.0000.0817	Предоставление генеалогических и других архивных данных
0000.0000.0000.0818	Государственные и муниципальные архивы
0000.0000.0000.0819	Выделение леса для строительства жилых домов и собственных нужд населения
0000.0000.0000.0820	Лесное законодательство. Незаконная рубка леса
0000.0000.0000.0821	Деятельность предприятий лесопромышленного комплекса
0000.0000.0000.0822	Использование спутниковых навигационных технологий
0000.0000.0000.0823	Использование результатов космической деятельности

Код	Наименование
0000.0000.0000.0824	Противодействие незаконному обороту наркотиков. Профилактика наркомании и алкоголизма
0000.0000.0000.0825	Поддержка матерей-одиночек
0000.0000.0000.0826	Малокомплектные школы
0000.0000.0000.0827	Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности
0000.0000.0000.0828	Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры
0000.0000.0000.0829	Доступ населения к общероссийским каналам телевидения
0000.0000.0000.0830	Продажа контрафактных товаров
0000.0000.0000.0831	Очистные сооружения
0000.0000.0000.0832	Поступление на военную службу по контракту. Заключение первого контракта
0000.0000.0000.0833	Работа Росреестра в федеральных округах и в субъектах Российской Федерации
0000.0000.0000.0834	Театры, концертные организации, цирки
0000.0000.0000.0835	Музейное дело. Музеи
0000.0000.0000.0836	Кинопрокат, кинематография, кинопроизводство
0000.0000.0000.0837	Соблюдение авторского права и смежных прав
0000.0000.0000.0838	Передача культовых зданий. Отношения с религиозными конфессиями
0000.0000.0000.0839	Профессиональное искусство и народное творчество
0000.0000.0000.0840	Обеспечение жильем судей
0000.0000.0000.0841	Обеспечение жильем работников прокуратуры
0000.0000.0000.0842	Водное хозяйство и экология
0000.0000.0000.0843	Охотничьи ресурсы и экология
0000.0000.0000.0844	Мониторинг состояния окружающей среды
0000.0000.0000.0846	Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы
0000.0000.0000.0847	Экологический контроль, надзор
0000.0000.0000.0848	Экологическая безопасность
0000.0000.0000.0849	Особо охраняемые природные территории. Заповедники
0000.0000.0000.0850	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог
0000.0000.0000.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях
0000.0000.0000.0852	Компенсация ущерба от стихийных бедствий
0000.0000.0000.0853	Россия – Азербайджан
0000.0000.0000.0854	Россия – Армения
0000.0000.0000.0855	Россия – Казахстан
0000.0000.0000.0856	Россия – Кыргызстан
0000.0000.0000.0857	Россия – Таджикистан
0000.0000.0000.0858	Социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0859	Россия – Туркменистан
0000.0000.0000.0860	Россия – Узбекистан
0000.0000.0000.0861	Россия – Украина
0000.0000.0000.0862	Россия – Молдова
0000.0000.0000.0863	Приднестровье. Приднестровское урегулирование
0000.0000.0000.0864	Россия – Грузия
0000.0000.0000.0866	Культурные связи России с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Республики Абхазия, Грузии, Республики Южная Осетия)

Код	Наименование
0000.0000.0000.0867	Россия в ОБСЕ
0000.0000.0000.0868	Россия в Совете Европы
0000.0000.0000.0869	Россия – Евросоюз
0000.0000.0000.0870	Деятельность МИДа России и его руководителей
0000.0000.0000.0871	Оформление и выдача виз
0000.0000.0000.0872	Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка
0000.0000.0000.0873	Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью
0000.0000.0000.0874	Радиовещание
0000.0000.0000.0875	Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды
0000.0000.0000.0876	Выплата пособия на погребение
0000.0000.0000.0877	Социальные стипендии
0000.0000.0000.0878	Заккрытие медицинских учреждений
0000.0000.0000.0879	Использование бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов
0000.0000.0000.0880	Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности
0000.0000.0000.0881	Государственный строительный надзор
0000.0000.0000.0883	Выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники безопасности строительно-монтажных работ)
0000.0000.0000.0884	Государственный жилищный контроль
0000.0000.0000.0885	Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)
0000.0000.0000.0886	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)
0000.0000.0000.0887	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)
0000.0000.0000.0888	Социально-экономическое развитие муниципальных образований
0000.0000.0000.0889	Строительные недоделки
0000.0000.0000.0890	Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)
0000.0000.0000.0891	Выполнение работ по капитальному ремонту
0000.0000.0000.0892	Правила энергоэффективности
0000.0000.0000.0893	Государственный контроль и надзор в области долевого строительства
0000.0000.0000.0894	Защита прав участников долевого строительства в судебном порядке (в связи с нарушением сроков передачи имущества, по строительным недоделкам, о признании права собственности на долю в объекте незавершенного строительства)
0000.0000.0000.0895	Заключение нового контракта с военнослужащим

Код	Наименование
0000.0000.0000.0896	Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту, переподготовки в связи с предстоящим увольнением
0000.0000.0000.0897	Прохождение военной службы и пребывание в запасе
0000.0000.0000.0898	Заработная плата гражданского персонала
0000.0000.0000.0899	Служебное время и отпуска военнослужащих
0000.0000.0000.0900	Вещевое и продовольственное обеспечение военнослужащих
0000.0000.0000.0901	Выплата суточных, командировочных, в том числе в иностранной валюте
0000.0000.0000.0902	Воинские перевозки (проезд к месту службы, месту проведения отпуска, лечения, к месту захоронения и т.д.). Возмещение стоимости проезда
0000.0000.0000.0903	Вопросы обустройства войск и обеспечения бытовыми услугами
0000.0000.0000.0904	Имущественные отношения Министерства обороны Российской Федерации (в том числе аренда нежилых объектов)
0000.0000.0000.0905	Закрытые военные городки (в том числе проживание населения, неудовлетворительные условия проживания). Определение статуса закрытого военного городка (ЗГВ)
0000.0000.0000.0906	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия
0000.0000.0000.0907	Боевая готовность и боевая подготовка
0000.0000.0000.0908	Модернизация Вооруженных Сил Российской Федерации, изобретения в области вооружений и т.п.
0000.0000.0000.0909	Воинская дисциплина. Ответственность военнослужащих. Привлечение к ответственности военнослужащих
0000.0000.0000.0910	Неуставные взаимоотношения между военнослужащими
0000.0000.0000.0911	Исполнение должностных полномочий и служебных обязанностей
0000.0000.0000.0912	Ветераны (подтверждение участия и признание: ветераном (инвалидом) Великой Отечественной войны, ветераном военной службы, выдача удостоверений, меры социальной поддержки)
0000.0000.0000.0913	Участники подразделений особого риска (подтверждение участия, признание участником, выдача удостоверений)
0000.0000.0000.0914	Участники ликвидации аварии на ЧАЭС (подтверждение участия, признание участником, выдача удостоверений, меры социальной поддержки)
0000.0000.0000.0915	Назначение и пересмотр размеров пенсий по линии Министерства обороны Российской Федерации
0000.0000.0000.0916	Медицинское обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей
0000.0000.0000.0917	Санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей
0000.0000.0000.0918	Медицинское обслуживание гражданского персонала Министерства обороны Российской Федерации
0000.0000.0000.0919	Санаторно-курортное обслуживание гражданского персонала Министерства обороны Российской Федерации

Код	Наименование
0000.0000.0000.0920	Медицинское освидетельствование, проведение военно-врачебной экспертизы (установление степени годности к военной службе, причины заболевания, его связи с исполнением обязанностей военной службы и т.д.), инвалидность (вид, группа, порядок установления)
0000.0000.0000.0921	Материально-бытовое обеспечение военнослужащих
0000.0000.0000.0923	Долговые обязательства государства по товарным целевым чекам, облигациям и другим видам государственного долга
0000.0000.0000.0924	Охрана фауны
0000.0000.0000.0925	Охрана флоры
0000.0000.0000.0926	Суверенные фонды (Резервный фонд, Фонд национального благосостояния)
0000.0000.0000.0927	Управление суверенными фондами
0000.0000.0000.0928	Страховое дело
0000.0000.0000.0929	Страховое законодательство
0000.0000.0000.0930	Полномочия Федеральной службы финансово-бюджетного надзора в части проверки средств федерального бюджета и иных бюджетов
0000.0000.0000.0931	Приказ Министерства финансов Российской Федерации «Об обеспечении деятельности по осуществлению государственного финансового контроля»
0000.0000.0000.0932	Органы государственного финансового контроля
0000.0000.0000.0933	Взимание банками коммерческих вознаграждений
0000.0000.0000.0934	Наследование денежных средств со счетов в банках
0000.0000.0000.0935	Возврат денежных средств и банкротство банков
0000.0000.0000.0936	Лечение и оказание медицинской помощи
0000.0000.0000.0937	Лекарственное обеспечение
0000.0000.0000.0938	Психоневрологические диспансеры (ПНД). Помещение и лечение в ПНД. Снятие с учета в ПНД
0000.0000.0000.0939	Судебно-медицинская экспертиза
0000.0000.0000.0940	Государственные учреждения медико-санитарной экспертизы (МСЭ)
0000.0000.0000.0941	Мониторинг законодательства о монетизации льгот
0000.0000.0000.0942	Набор социальных услуг (НСУ). Получение, отказ, использование НСУ
0000.0000.0000.0943	Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством
0000.0000.0000.0944	Повышение размеров пособий на ребенка
0000.0000.0000.0945	Учреждения социальной защиты (соцзащиты)
0000.0000.0000.0946	Биологически-активные добавки (БАД). Генно-модифицированные продукты (ГМП)
0000.0000.0000.0947	Счетная палата Российской Федерации
0000.0000.0000.0948	Контроль исполнения федерального бюджета
0000.0000.0000.0949	Контроль исполнения бюджетов субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.0950	Контроль за состоянием государственного внутреннего и внешнего долга Российской Федерации и за использованием кредитных ресурсов
0000.0000.0000.0951	Контроль за государственными внебюджетными фондами

Код	Наименование
0000.0000.0000.0952	Контроль за поступлением в федеральный бюджет средств от распоряжения и управления государственной собственностью
0000.0000.0000.0953	Контроль за банковской системой
0000.0000.0000.0954	Бюджетное законодательство Российской Федерации
0000.0000.0000.0955	Переселение работников ликвидируемых шахт
0000.0000.0000.0956	Социальная защита бывших работников угольной отрасли
0000.0000.0000.0957	Производственная, хозяйственная и финансовая деятельность предприятий, организаций и флота рыбной отрасли
0000.0000.0000.0958	Охрана, воспроизводство водных биологических ресурсов. Аквакультура и мариккультура. Правила рыболовства
0000.0000.0000.0959	Распределение рыбопромысловых участков
0000.0000.0000.0960	Реализация продукции из водных биологических ресурсов. Цены
0000.0000.0000.0961	Качество и безопасность продукции из водных биологических ресурсов
0000.0000.0000.0962	Переработка барды
0000.0000.0000.0963	Определение подлинности натуральных вин
0000.0000.0000.0964	Проблемы алкоголизма в России
0000.0000.0000.0965	Внесение изменений в федеральные законы
0000.0000.0000.0966	Некачественная алкогольная продукция
0000.0000.0000.0967	Цены на алкоголь
0000.0000.0000.0968	Факты коррупции
0000.0000.0000.0969	Сумма госпошлины на получение лицензии (закупка, хранение и поставка алкогольной продукции)
0000.0000.0000.0970	Возврат уплаченной госпошлины
0000.0000.0000.0971	Заккрытие предприятия (завода)
0000.0000.0000.0972	Перепрофилирование предприятий
0000.0000.0000.0974	Проведение проверок, мероприятий по контролю за деятельностью организаций в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0000.0000.0000.0975	Представление деклараций об объемах производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции, спиртосодержащей непищевой продукции с содержанием этилового спирта более 40 процентов объема готовой продукции и об объемах использования этилового спирта для производства алкогольной и спиртосодержащей продукции
0000.0000.0000.0976	Форма отчетности 3-АЛК (прав)
0000.0000.0000.0977	Форма отчетности 1-контроль
0000.0000.0000.0978	Форма отчетности 1 АЭ
0000.0000.0000.0979	Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0000.0000.0000.0980	Вопросы, связанные с федеральными специальными марками (ФСМ)
0000.0000.0000.0981	Лицензирование производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0000.0000.0000.0982	Порядок получения лицензии

Код	Наименование
0000.0000.0000.0983	Переоформление лицензии
0000.0000.0000.0984	Продление срока действия лицензии
0000.0000.0000.0985	Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений
0000.0000.0000.0986	Сроки рассмотрения заявлений по вопросам лицензирования
0000.0000.0000.0987	Использование ЕГАИС (Единой государственной автоматизированной информационной системы учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции)
0000.0000.0000.0988	Розлив алкогольной продукции в обход (ЕГАИС)
0000.0000.0000.0989	Рассмотрение в судебном порядке принятого по обращению решения должностными и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления
0000.0000.0000.0990	Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения должностными и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления
0000.0000.0000.0991	Выдача разрешительных документов в рамках Таможенного союза
0000.0000.0000.0992	Торговля товарами длительного пользования (телефоны, холодильники, стиральные машины, пылесосы, автомобили)
0000.0000.0000.0993	Торговля продовольственными товарами
0000.0000.0000.0994	Торговля промышленными товарами повседневного спроса (одежда, обувь и т.д.)
0000.0000.0000.0995	Правила продажи дистанционным способом
0000.0000.0000.0996	Использование государственного имущества и размещение заказов
0000.0000.0000.0997	Конфликт интересов на федеральной государственной гражданской службе
0000.0000.0000.0998	Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг
0000.0000.0000.0999	Включение в договор о долевом участии условий, ущемляющих права потребителей
0000.0000.0000.1000	Предоставление субсидий на жилье
0000.0000.0000.1001	Осуществление санитарно-карантинного контроля
0000.0000.0000.1002	Деятельность организаций при подготовке, проведении собраний акционеров, принятие решений собранием акционеров (Советом директоров)
0000.0000.0000.1003	Деятельность организаций при регистрации выпусков (дополнительных выпусков) эмиссионных ценных бумаг, отчетов об итогах выпуска (дополнительного выпуска) эмиссионных ценных бумаг, проспектов ценных бумаг
0000.0000.0000.1004	Деятельность организаций при раскрытии (предоставлении, отказе в доступе) информации о деятельности участников финансового рынка, при информировании (не информировании) о деятельности
0000.0000.0000.1005	Деятельность организаций при проведении операции (сделки) с ценными бумагами, при переходе (переоформлении) прав собственности на ценные бумаги
0000.0000.0000.1006	Невыплата дивидендов

Код	Наименование
0000.0000.0000.1007	Размер оплаты услуг, предоставляемых участниками финансового рынка
0000.0000.0000.1008	Деятельность организаций, осуществляющих ведение реестра владельцев ценных бумаг, выдачу выписок из реестра ценных бумаг, передачу системы ведения
0000.0000.0000.1009	Деятельность депозитариев, клиринговых организаций и организаторов торговли
0000.0000.0000.1010	Деятельность организаций, осуществляющих брокерскую, дилерскую деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами
0000.0000.0000.1011	Деятельность акционерных инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов негосударственных пенсионных фондов, их управляющих компаний и специализированных депозитариев
0000.0000.0000.1012	Деятельность бюро кредитных историй
0000.0000.0000.1013	Деятельность товарных бирж, биржевых посредников, биржевых брокеров, в том числе по применению товарными биржами санкций
0000.0000.0000.1014	Деятельность жилищных накопительных кооперативов
0000.0000.0000.1015	Деятельность застройщиков
0000.0000.0000.1016	Деятельность саморегулируемых организаций профессиональных участников рынка ценных бумаг
0000.0000.0000.1017	Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров
0000.0000.0000.1018	Акционерные инвестиционные фонды, паевые инвестиционные фонды, негосударственные пенсионные фонды, их управляющие компании и специализированные депозитарии
0000.0000.0000.1019	Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, дилеры, управляющие компании, регистраторы, депозитарии, клиринговые организации, организаторы торговли и товарных бирж)
0000.0000.0000.1020	Обмен, аннулирование квалификационных аттестатов
0000.0000.0000.1021	Аттестация страховых актуариев
0000.0000.0000.1022	Установление квалификационных требований к работникам профессиональных участников рынка ценных бумаг
0000.0000.0000.1023	Программы квалификационных экзаменов для аттестации граждан в сфере профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг
0000.0000.0000.1024	Апелляция по результатам сдачи квалификационных экзаменов
0000.0000.0000.1025	Государственный реестр бюро кредитных историй
0000.0000.0000.1026	Оценка финансовой устойчивости жилищных накопительных кооперативов
0000.0000.0000.1027	Организации с признаками финансовой пирамиды
0000.0000.0000.1028	Выплата дивидендов
0000.0000.0000.1029	Местонахождение и деятельность организаций
0000.0000.0000.1030	Компенсация, возврат, индексация вкладов
0000.0000.0000.1031	Реализация приватизационных чеков (ваучеров)
0000.0000.0000.1032	Продажа, выкуп, обмен, приобретение, перерегистрация прав собственности на ценные бумаги

Код	Наименование
0000.0000.0000.1033	Законодательство Российской Федерации в сфере финансовых рынков и страхового дела
0000.0000.0000.1034	Предоставление выписок из реестров
0000.0000.0000.1035	Федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы
0000.0000.0000.1036	Проведение проверок деятельности участников финансового рынка и субъектов страхового дела
0000.0000.0000.1037	Кредитные потребительские кооперативы и микрофинансовые организации
0000.0000.0000.1038	Общественные объединения вкладчиков
0000.0000.0000.1039	Использование инсайдерской информации и манипулирование рынком финансовых инструментов, иностранной валюты и товаров
0000.0000.0000.1040	Обязательное страхование транспортных средств (ОСАГО)
0000.0000.0000.1041	Обязательное медицинское страхование (ОМС)
0000.0000.0000.1042	Обязательное страхование военнослужащих
0000.0000.0000.1043	Обязательное страхование эксплуатантов опасных объектов
0000.0000.0000.1044	Иные обязательные виды страхования
0000.0000.0000.1045	Добровольное страхование имущества
0000.0000.0000.1046	Страхование транспортных средств (КАСКО)
0000.0000.0000.1047	Добровольное медицинское страхование
0000.0000.0000.1048	Страхование квартир и строений
0000.0000.0000.1049	Страхование иного имущества
0000.0000.0000.1050	Страхование от несчастных случаев
0000.0000.0000.1051	Страхование граждан, выезжающих за границу
0000.0000.0000.1052	Сельскохозяйственное страхование
0000.0000.0000.1053	Добровольное страхование ответственности
0000.0000.0000.1054	Добровольное страхование автогражданской ответственности
0000.0000.0000.1055	Страхование финансовых, предпринимательских рисков
0000.0000.0000.1056	Иные виды добровольного страхования ответственности
0000.0000.0000.1057	Принцип добровольности страхования
0000.0000.0000.1058	Размер страхового возмещения
0000.0000.0000.1059	Работа с документами, заявлениями по выплате страховых сумм
0000.0000.0000.1060	Выплата страховых сумм
0000.0000.0000.1061	Расторжение договора страхования (ОСАГО и др.)
0000.0000.0000.1062	Процедура прямого возмещения убытков
0000.0000.0000.1063	Расчет страховой премии
0000.0000.0000.1064	Организации (представительства) субъектов страхового дела
0000.0000.0000.1065	Деятельность субъектов страхового дела после отзыва лицензий
0000.0000.0000.1066	Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
0000.0000.0000.1067	Выплата компенсации по вкладам в органы Госстраха
0000.0000.0000.1068	Деятельность объединений субъектов страхового дела (ВСС, РСА, НССО и др.)

Код	Наименование
0000.0000.0000.1069	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов
0000.0000.0000.1070	Охрана и защита лесов
0000.0000.0000.1071	Использование и воспроизводство лесов
0000.0000.0000.1072	Земли лесного фонда
0000.0000.0000.1073	Инвентаризация лесов, лесоустройство и лесной реестр
0000.0000.0000.1074	Деятельность депутатов, комитетов, Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.1075	Обращения, поступившие в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, касающиеся проектов федеральных законов, опубликованных на Интернет-сайтах органов государственной власти
0000.0000.0000.1076	Обращения, касающиеся рассматриваемых Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации проектов федеральных законов
0000.0000.0000.1077	Обращения, касающиеся принятых Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации федеральных законов
0000.0000.0000.1078	Законодательные инициативы, направленные в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации
0000.0000.0000.1079	Энергетическое обследование предприятий (энергоаудит, энергопаспорта)
0000.0000.0000.1080	Саморегулируемые организации (СРО) в энергетике
0000.0000.0000.1081	Обеспечение снабжения садоводческих некоммерческих товариществ (СНТ) электроэнергией
0000.0000.0000.1082	Технологическое присоединение потребителей электрической энергии к электрическим сетям
0000.0000.0000.1083	Нормативы технологических потерь при передаче тепло- и электроэнергии
0000.0000.0000.1084	Прокладка нефте- и газопроводов
0000.0000.0000.1085	Утилизация шин
0000.0000.0000.1086	Ведомственная охрана Минэнерго России
0000.0000.0000.1087	Установление причинной связи заболевания с профессией
0000.0000.0000.1088	Установление причинной связи заболевания с облучением
0000.0000.0000.1089	Отношение к больным и их родственникам
0000.0000.0000.1090	Качество оказания медицинской помощи, причины смерти взрослых
0000.0000.0000.1091	Качество оказания медицинской помощи, причины смерти детей
0000.0000.0000.1092	Строительство медицинских центров, оснащение лечебно-профилактических учреждений специализированным оборудованием (национальный проект «Здоровье»)
0000.0000.0000.1093	Внедрение новых методик лечения
0000.0000.0000.1094	Регистрация новых методик лечения
0000.0000.0000.1095	Стоимость лекарственных средств
0000.0000.0000.1096	Качество лекарственных средств
0000.0000.0000.1097	Обеспеченность лекарственными средствами аптек

Код	Наименование
0000.0000.0000.1098	Регистрация лекарственных средств
0000.0000.0000.1099	Работа аптек
0000.0000.0000.1100	Решения Федерального бюро медико-социальной экспертизы (ФБ МСЭ)
0000.0000.0000.1101	Решения Главного бюро медико-социальной экспертизы (ГБ МСЭ)
0000.0000.0000.1102	Социальная поддержка инвалидов
0000.0000.0000.1103	Определение степени утраты профессиональной трудоспособности
0000.0000.0000.1104	Проезд к месту санаторно-курортного лечения и обратно
0000.0000.0000.1105	Проезд к месту лечения и обратно
0000.0000.0000.1106	Проезд к месту лечения по путевкам, полученным вне НСУ
0000.0000.0000.1107	Проезд льготных категорий граждан на городском и пригородном транспорте
0000.0000.0000.1108	Проезд льготных категорий граждан на междугороднем транспорте
0000.0000.0000.1109	Проезд льготных категорий граждан по территории России
0000.0000.0000.1110	Проезд льготных категорий граждан по странам СНГ
0000.0000.0000.1111	Размер выплат по уходу за инвалидами
0000.0000.0000.1112	Плата за стационарное социальное обслуживание
0000.0000.0000.1113	Тождество профессий, должностей, организаций при назначении пенсий
0000.0000.0000.1114	Законодательство в сфере здравоохранения
0000.0000.0000.1115	Подготовка медицинских кадров
0000.0000.0000.1116	Эквивалентность дипломов
0000.0000.0000.1117	Обучение на бюджетной основе
0000.0000.0000.1118	Возмещение вреда вследствие получения производственной травмы, профзаболевания
0000.0000.0000.1119	Животноводство
0000.0000.0000.1120	Военизированные горноспасательные части (ВГСЧ)
0000.0000.0000.1121	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)
0000.0000.0000.1122	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера
0000.0000.0000.1123	Гражданская оборона
0000.0000.0000.1124	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112
0000.0000.0000.1125	Транспортная безопасность
0000.0000.0000.1126	Развитие транспортного комплекса
0000.0000.0000.1127	Взыскание денежных средств
0000.0000.0000.1128	Исполнение решения суда по трудовым спорам
0000.0000.0000.1129	Исполнение решения суда по жилищным вопросам
0000.0000.0000.1130	Исполнение решения суда по вопросам неимущественного характера
0000.0000.0000.1131	Нефтегазовый комплекс
0000.0000.0000.1132	Нефтехимическая промышленность
0000.0000.0000.1133	Электроэнергетика
0000.0000.0000.1134	Угольная промышленность
0000.0000.0000.1135	Возобновляемые источники электроэнергии
0000.0000.0000.1136	Обеспечение топливом сельхозтоваропроизводителей
0000.0000.0000.1137	Металлургический комплекс

Код	Наименование
0000.0000.0000.1138	Легкая промышленность
0000.0000.0000.1139	Постоянное (бессрочное) пользование земельными участками
0000.0000.0000.1140	Безвозмездное срочное пользование земельными участками
0000.0000.0000.1141	Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства
0000.0000.0000.1142	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
0000.0000.0000.1143	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по судебному решению
0000.0000.0000.1144	Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов
0000.0000.0000.1145	Обеспечение бесплатным питанием детей до 1,5 лет
0000.0000.0000.1146	Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)
0000.0000.0000.1147	Применение законодательства о рынке ценных бумаг и в сфере страхового дела
0000.0000.0000.1149	Установление опеки над недееспособными
0000.0000.0000.1150	Назначение опекунского пособия (увеличение размера)
0000.0000.0000.1151	Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)
0000.0000.0000.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях
0000.0000.0000.1153	Ремонт образовательных учреждений
0000.0000.0000.1154	Предоставление льготы для отдельных категорий граждан на посещение культурных учреждений
0000.0000.0000.1155	Публичные выступления должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления
0000.0000.0000.1156	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям
0000.0000.0000.1157	Благодарности, приглашения, поздравления органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации
0000.0000.0000.1158	Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления
0000.0000.0000.1159	Индивидуальное жилищное строительство
0000.0000.0000.1160	Перевод помещений из жилых в нежилые
0000.0000.0000.1161	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства
0000.0000.0000.1162	Обеспечение техническими средствами реабилитации
0000.0000.0000.1163	Право законодательной инициативы органов государственной власти по вопросам своего ведения
0000.0000.0000.1164	Статус депутата. Прекращение полномочий
0000.0000.0000.1165	Государственные и иные премии
0000.0000.0000.1166	Административно-правовые режимы (за исключением таможенных режимов)
0000.0000.0000.1167	Правопреемство государств в международных отношениях
0000.0000.0000.1168	Население (международное право)
0000.0000.0000.1169	Федеральный закон о международных договорах

Код	Наименование
0000.0000.0000.1170	Международное морское право
0000.0000.0000.1171	Международное воздушное право
0000.0000.0000.1172	Международное космическое право
0000.0000.0000.1173	Общие положения гражданского законодательства
0000.0000.0000.1174	Публично-правовые образования
0000.0000.0000.1175	Объекты гражданских прав
0000.0000.0000.1176	Сделки (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1177	Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1178	Сроки. Исковая давность (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1179	Общие положения об обязательствах (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1180	Общие положения о договоре (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1181	Наследование (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1182	Международное частное право
0000.0000.0000.1183	Решения о назначении на должность, освобождении (отзыве) от должности
0000.0000.0000.1184	Общие положения семейного законодательства
0000.0000.0000.1185	Заключение и прекращение брака
0000.0000.0000.1186	Алиментные обязательства членов семьи
0000.0000.0000.1187	Регистрация актов гражданского состояния
0000.0000.0000.1188	Споры в области социального обеспечения и социального страхования
0000.0000.0000.1189	Казначейство
0000.0000.0000.1190	Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений)
0000.0000.0000.1191	Использование атомной энергии. Захоронение радиоактивных отходов и материалов (за исключением вопросов безопасности)
0000.0000.0000.1192	Общие положения в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.1193	Управление внешнеэкономической деятельностью
0000.0000.0000.1194	Субъекты внешнеэкономических отношений
0000.0000.0000.1195	Внешнеэкономические сделки (за исключением частного права)
0000.0000.0000.1196	Оказание услуг (за исключением частного права)
0000.0000.0000.1197	Свободные экономические зоны (за исключением налогов и сборов)
0000.0000.0000.1198	Зоны свободной торговли и таможенные союзы
0000.0000.0000.1199	Расчеты при осуществлении внешнеэкономической деятельности (за исключением частного права и банковской сферы)
0000.0000.0000.1200	Гуманитарная и техническая помощь в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.1201	Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки
0000.0000.0000.1202	Государственные меры по защите национальной экономики в сфере внешнеэкономической деятельности

Код	Наименование
0000.0000.0000.1203	Ограничения и запреты на ввоз и вывоз в сфере внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.1204	Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте (за исключением федеральных налогов и сборов)
0000.0000.0000.1205	Использование и охрана недр (за исключением международного сотрудничества)
0000.0000.0000.1206	Использование и охрана природных ресурсов континентального шельфа (за исключением международного сотрудничества)
0000.0000.0000.1207	Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества)
0000.0000.0000.1208	Охрана атмосферного воздуха (за исключением международного сотрудничества)
0000.0000.0000.1210	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)
0000.0000.0000.1211	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)
0000.0000.0000.1212	Общие положения в сфере обороны
0000.0000.0000.1213	Состояние войны. Военное положение. Мобилизация. Гражданская оборона. Территориальная оборона
0000.0000.0000.1214	Вооружение и военная техника
0000.0000.0000.1215	Военная наука
0000.0000.0000.1216	Силы обеспечения безопасности (за исключением Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований)
0000.0000.0000.1217	Средства обеспечения безопасности
0000.0000.0000.1218	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности
0000.0000.0000.1219	Взаимодействие государственных органов обеспечения безопасности между собой и с правоохранительными органами иностранных государств (за исключением международной борьбы с преступностью и терроризмом)
0000.0000.0000.1220	Общая часть уголовного законодательства
0000.0000.0000.1221	Особенная часть уголовного законодательства (за исключением международного сотрудничества)
0000.0000.0000.1222	Общие положения в сфере правосудия
0000.0000.0000.1223	Конституционное судопроизводство
0000.0000.0000.1224	Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации
0000.0000.0000.1225	Арбитражно-процессуальный кодекс Российской Федерации
0000.0000.0000.1226	Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации
0000.0000.0000.1227	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)
0000.0000.0000.1228	Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.1229	Права и свободы российских граждан за рубежом
0000.0000.0000.1230	Деятельность членов Совета Федерации, комитетов Совета Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

Код	Наименование
0000.0000.0000.1231	Вопросы разграничения полномочий ветвей государственной власти
0000.0000.0000.1232	Религиозные проблемы (обращения из Российской Федерации и стран ближнего зарубежья)
0000.0000.0000.1233	Национальная инновационная система (НИС)
0000.0000.0000.1234	Государственная программа «Внешнеполитическая деятельность»
0000.0000.0000.1235	Ратификация международных договоров
0000.0000.0000.1236	Россия – ВТО
0000.0000.0000.1237	Разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел
0000.0000.0000.1238	Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды
0000.0000.0000.1239	Исполнение должностных обязанностей государственными гражданскими служащими субъекта Российской Федерации
0000.0000.0000.1240	Розыск граждан, находящийся в компетенции органов внутренних дел
0000.0000.0000.1241	Приобретение права собственности. Прекращение права собственности
0000.0000.0000.1242	Благодарности сотрудникам органов внутренних дел
0000.0000.0000.1243	Водоснабжение поселений
0000.0000.0000.1244	Канализование поселений
0000.0000.0000.1245	Электрификация поселений
0000.0000.0000.1246	Законодательство в сфере торговли
0000.0000.0000.1247	Воздействие на окружающую среду при мелиорации земель (мелиоративные системы и гидротехнические сооружения)
0000.0000.0000.1248*	Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации
0000.0000.0000.1249	Международный коммерческий арбитраж
0000.0000.0000.1250	Перебои в водоснабжении
0000.0000.0000.1251	Перебои в газоснабжении
0000.0000.0000.1252	Перебои в теплоснабжении
0000.0000.0000.1253	Перебои в работе канализации
0000.0000.0000.1254	Вопросы возбуждения уголовных дел
0000.0000.0000.1255	Борьба с преступностью, находящаяся в компетенции органов внутренних дел
0000.0000.0000.1256	Привлечение к административной ответственности
0000.0000.0000.1257	Ответственность за нарушение земельного законодательства
0000.0000.0000.1258	Федеральный конституционный закон о Конституционном Суде Российской Федерации
0000.0000.0000.1259	Техническое регулирование
0000.0000.0000.1260	Единство измерений, метрология, классификация, каталогизация и государственный (контроль) надзор
0000.0000.0000.1261	Ответственность за нарушение законодательства
0000.0000.0000.1262	Институт уполномоченного по защите прав предпринимателей на федеральном уровне
0000.0000.0000.1263	Институт уполномоченного по защите прав предпринимателей на региональном уровне
0000.0000.0000.1264	Расширение перечня выборных муниципальных должностей

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0701, 0753, 1248.

Код	Наименование
0000.0000.0000.1265	Общественное обсуждение проектов нормативных правовых актов (в том числе в сети «Интернет»)
0000.0000.0000.1266	Регулирующее воздействие проектов нормативных правовых актов
0000.0000.0000.1267	Федеральный закон о государственном стратегическом планировании
0000.0000.0000.1268	Федеральный закон в отношении использования нефтегазовых доходов федерального бюджета
0000.0000.0000.1269	Система и стратегия управления средствами суверенных фондов
0000.0000.0000.1270	Федеральный закон в части определения профессиональных стандартов
0000.0000.0000.1271	Аккредитация организаций, осуществляющих подготовку рабочих кадров
0000.0000.0000.1272	Федеральный закон об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака
0000.0000.0000.1273	Федеральный закон об образовании
0000.0000.0000.1274	Политические партии
0000.0000.0000.1275	Общественные объединения
0000.0000.0000.1276	Социально ориентированные некоммерческие организации (НКО)
0000.0000.0000.1277	Развитие общественных отношений
0000.0000.0000.1278	Разработка проектов законов
0000.0000.0000.1279	Разработка проектов нормативных правовых актов
0000.0000.0000.1280	Деятельность общественных советов
0000.0000.0000.1281	Стандарты предоставления услуг
0000.0000.0000.1282	Контроль за предоставлением услуг
0000.0000.0000.1283	Установление испытательного срока
0000.0000.0000.1284	Ротация государственных гражданских служащих
0000.0000.0000.1285	Наставничество на государственной гражданской службе
0000.0000.0000.1286	Критерии оценки эффективности деятельности государственных гражданских служащих
0000.0000.0000.1287	Дисциплинарные взыскания государственных служащих
0000.0000.0000.1288	Административная ответственность государственных служащих
0000.0000.0000.1289	Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера
0000.0000.0000.1290	Исполнение должностных обязанностей федеральными государственными служащими и работниками государственных корпораций
0000.0000.0000.1291	Аттестационные комиссии при органах государственной власти
0000.0000.0000.1292	Повышение квалификации государственных гражданских служащих
0000.0000.0000.1293	Система оплаты труда государственных гражданских служащих
0000.0000.0000.1294	Коррупционные риски на государственной гражданской службе
0000.0000.0000.1295	Конкурсный отбор кандидатов на замещение должностей государственной гражданской службы

Код	Наименование
0000.0000.0000.1296	Квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы
0000.0000.0000.1297	Мотивация государственных гражданских служащих
0000.0000.0000.1298	Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна»
0000.0000.0000.1299	Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна»
0000.0000.0000.1300	Развитие национальной инновационной системы
0000.0000.0000.1301	Система технологического прогнозирования и ее развитие
0000.0000.0000.1302	Государственная программа «Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности»
0000.0000.0000.1303	Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013–2025 годы»
0000.0000.0000.1304	Государственная программа «Космическая деятельность России на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1305	Государственная программа «Развитие фармацевтической и медицинской промышленности на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1306	Государственная программа «Развитие судостроения на 2013–2030 годы»
0000.0000.0000.1307	Государственная программа «Развитие электронной и радиоэлектронной промышленности на 2013–2025 годы»
0000.0000.0000.1308	Государственная программа «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1309	Внедрение изобретательских и рационализаторских предложений
0000.0000.0000.1310	Деятельность в области внедрения изобретательских и рационализаторских предложений
0000.0000.0000.1311	Наукоемкие отрасли экономики в ВВП
0000.0000.0000.1312	Высокотехнологичные отрасли в ВВП
0000.0000.0000.1313	Динамика ВВП
0000.0000.0000.1314	Государственная программа «Развитие здравоохранения»
0000.0000.0000.1315	Государственная программа «Развитие образования на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1316	Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1317	Государственная программа «Социальная поддержка граждан»
0000.0000.0000.1318	Государственная программа «Развитие науки и технологий»
0000.0000.0000.1319	Государственная программа «Развитие транспортной системы»
0000.0000.0000.1320	Государственная программа «Социально-экономическое развитие Дальнего Востока и Байкальского региона»
0000.0000.0000.1321	Качество конкурентной среды
0000.0000.0000.1322	Деятельность в области создания конкурентной среды
0000.0000.0000.1323	Антимонопольное законодательство
0000.0000.0000.1324	Финансовая деятельность хозяйствующих субъектов
0000.0000.0000.1325	Деловой климат в Российской Федерации
0000.0000.0000.1326	Условия ведения предпринимательской деятельности
0000.0000.0000.1327	Реализация программы поддержки малого и среднего предпринимательства

Код	Наименование
0000.0000.0000.1328	Выход государства из капитала компаний «несырьевого сектора» (кроме естественных монополий и организаций оборонного комплекса)
0000.0000.0000.1329	Отчуждение непрофильных активов
0000.0000.0000.1330	Предоставление преференций гражданам, прошедшим военную службу по призыву, при поступлении на государственную гражданскую службу (при включении их в резерв управленческих кадров)
0000.0000.0000.1331	Уточнение подведомственности судов общей юрисдикции и арбитражных судов по экономическим делам
0000.0000.0000.1332	Бюджетные расходы
0000.0000.0000.1333	Трансляция судебных заседаний, размещение судебных решений в сети «Интернет» и обеспечение доступа к этим решениям
0000.0000.0000.1334	Государственные конкурсы
0000.0000.0000.1335	Муниципальные конкурсы
0000.0000.0000.1336	Государственные аукционы
0000.0000.0000.1337	Муниципальные аукционы
0000.0000.0000.1338	Эффективность закупок и расходов
0000.0000.0000.1339	Публичное обсуждение заказов
0000.0000.0000.1340	Деятельность в области обсуждения заказов
0000.0000.0000.1341	Привлечение иностранных компаний
0000.0000.0000.1342	Государственные закупки
0000.0000.0000.1343	Муниципальные закупки
0000.0000.0000.1344	Аккредитация саморегулируемых организаций
0000.0000.0000.1345	Разрешение споров между членами саморегулируемых организаций
0000.0000.0000.1346	Членство в саморегулируемых организациях
0000.0000.0000.1347	Объем инвестиций
0000.0000.0000.1348	Деятельность в области привлечения инвестиций
0000.0000.0000.1349	Права и свободы инвесторов
0000.0000.0000.1350	Обеспечение благоприятного инвестиционного климата
0000.0000.0000.1351	Ценовой аудит
0000.0000.0000.1352	Технологический аудит
0000.0000.0000.1353	Обеспечение бескризисного развития экономики
0000.0000.0000.1354	Социально-экономическое развитие городских и сельских поселений
0000.0000.0000.1355	Социально-экономическое развитие муниципальных районов и городских округов
0000.0000.0000.1356	Фонды финансовой поддержки и софинансирования муниципальных образований
0000.0000.0000.1357	Экономические связи России с иностранными государствами
0000.0000.0000.1358	Торговые связи России с иностранными государствами
0000.0000.0000.1359	Привлечение иностранных организаций, обладающих современными технологиями и управленческими компетенциями, к участию в конкурсах и аукционах
0000.0000.0000.1360	Условия осуществления внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.1361	Экспорт и импорт продукции

Код	Наименование
0000.0000.0000.1362	Уровень (коэффициент) товарной диверсификации экспорта обрабатывающих отраслей промышленности
0000.0000.0000.1363	Политика государства в области экономического сотрудничества и торговли с иностранными государствами
0000.0000.0000.1364	Экономические связи России с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1365	Торговые связи России с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1366	Привлечение иностранных организаций, обладающих современными технологиями и управленческими компетенциями, к участию в конкурсах и аукционах (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1367	Условия осуществления внешнеэкономической деятельности (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1368	Экспорт и импорт продукции (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1369	Уровень (коэффициент) товарной диверсификации экспорта обрабатывающих отраслей промышленности (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1370	Политика государства в области экономического сотрудничества и торговли с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0000.0000.0000.1371	Общие проблемы национальной безопасности
0000.0000.0000.1372	Состояние национальной безопасности
0000.0000.0000.1373	Политика национальной безопасности и разоружения
0000.0000.0000.1374	Противодействие угрозам национальной безопасности
0000.0000.0000.1375	Обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им
0000.0000.0000.1376	Эффективность консолидированных государством компаний
0000.0000.0000.1377	Сроки государственной регистрации
0000.0000.0000.1378	Оказание услуг в электронном виде
0000.0000.0000.1379	Услуги по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним
0000.0000.0000.1380	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях
0000.0000.0000.1381	Высокопроизводительные рабочие места
0000.0000.0000.1382	Модернизация рабочих мест
0000.0000.0000.1383	Вакантные рабочие места
0000.0000.0000.1384	Высококвалифицированные работники
0000.0000.0000.1385	Рабочие места для инвалидов (лиц с ограниченными возможностями)
0000.0000.0000.1386	Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях
0000.0000.0000.1387	Производительность труда
0000.0000.0000.1388	Размер реальной заработной платы
0000.0000.0000.1389	Заработная плата в бюджетной сфере
0000.0000.0000.1390	Система оплаты бюджетных работников (включая руководителей)
0000.0000.0000.1391	Заработная плата педагогических работников
0000.0000.0000.1392	Заработная плата работников культуры

Код	Наименование
0000.0000.0000.1393	Заработная плата медицинских работников
0000.0000.0000.1394	Заработная плата социальных работников
0000.0000.0000.1395	Создание производственных советов (институтов самоуправления), принятие кодексов профессиональной этики
0000.0000.0000.1396	Нормативно-подушевое финансирование
0000.0000.0000.1397	Право общественных объединений обращаться в суды общей юрисдикции или арбитражные суды в защиту интересов своих участников
0000.0000.0000.1398	Биржи труда
0000.0000.0000.1399	Организация общественных работ
0000.0000.0000.1400	Трудоустройство инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья)
0000.0000.0000.1401	Единые принципы оценки профессиональной подготовки рабочих кадров
0000.0000.0000.1402	Включение в резерв управленческих кадров
0000.0000.0000.1403	Единая база вакансий
0000.0000.0000.1404	Формирование резерва управленческих кадров
0000.0000.0000.1405	Организация труда и зарплата государственных служащих
0000.0000.0000.1406	Организация труда и зарплата муниципальных служащих
0000.0000.0000.1407	Принцип оплаты труда в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности
0000.0000.0000.1408	Выплата премий за выполнение особо важных и сложных заданий
0000.0000.0000.1409	Материальная и моральная мотивация
0000.0000.0000.1410	Подготовка и переподготовка управленческих кадров
0000.0000.0000.1411	Независимость и объективность при вынесении судебных решений
0000.0000.0000.1412	Нормирование труда
0000.0000.0000.1413	Начисление заработной платы
0000.0000.0000.1414	Индексация заработной платы
0000.0000.0000.1415	Деятельность в области роста заработной платы
0000.0000.0000.1416	Исполнение законодательства в области социального обеспечения
0000.0000.0000.1417	Стратегия долгосрочного развития пенсионной системы
0000.0000.0000.1418	Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0000.0000.0000.1419	Реализация государственной программы «Доступная среда»
0000.0000.0000.1420	Профессиональное образование (обучение) инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0000.0000.0000.1421	Профессиональная ориентация детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
0000.0000.0000.1422	Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0000.0000.0000.1423	Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению (за выслугу лет, социальной)
0000.0000.0000.1424	Пересмотр размеров пенсий

Код	Наименование
0000.0000.0000.1425	Программа увеличения размера пенсии гражданам, выразившим намерение продолжать работать по достижении пенсионного возраста
0000.0000.0000.1426	Разработка концепции математического образования
0000.0000.0000.1427	Мониторинг деятельности государственных образовательных учреждений
0000.0000.0000.1428	Реорганизация образовательных учреждений
0000.0000.0000.1429	Федеральные государственные образовательные стандарты среднего (полного) общего образования
0000.0000.0000.1430	Исключение возможности решения хозяйственного спора посредством уголовного преследования
0000.0000.0000.1431	Деятельность руководителей вузов
0000.0000.0000.1432	Выплата стипендий
0000.0000.0000.1433	Размер стипендий
0000.0000.0000.1434	Аккредитация образовательных программ
0000.0000.0000.1435	Предоставление общежития
0000.0000.0000.1436	Образовательные учреждения среднего профессионального образования
0000.0000.0000.1437	Многофункциональные центры прикладных квалификаций
0000.0000.0000.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях
0000.0000.0000.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения
0000.0000.0000.1440	Расширение форм получения дошкольного образования
0000.0000.0000.1441	Частные дошкольные образовательные учреждения
0000.0000.0000.1442	Утверждение федеральных государственных образовательных стандартов среднего (полного) общего образования
0000.0000.0000.1443	Финансирование научных фондов
0000.0000.0000.1444	Создание национальной электронной библиотеки
0000.0000.0000.1445	Музейный фонд Российской Федерации
0000.0000.0000.1446	Вывоз и ввоз культурных ценностей (реституция)
0000.0000.0000.1447	Обмен выставками между музеями Российской Федерации
0000.0000.0000.1448	Работа музеев в вечернее и ночное время
0000.0000.0000.1449	Создание передвижного фонда ведущих российских музеев
0000.0000.0000.1450	Виртуальные музеи
0000.0000.0000.1451	Смертность населения
0000.0000.0000.1452	Стратегия лекарственного обеспечения. Увеличение объема отечественных лекарственных средств
0000.0000.0000.1453	Стратегия развития медицинской науки
0000.0000.0000.1454	Политика здорового питания
0000.0000.0000.1455	Модернизация наркологической службы
0000.0000.0000.1456	Повышение квалификации медицинских кадров
0000.0000.0000.1457	Обеспеченность медицинскими кадрами
0000.0000.0000.1458	Меры социальной поддержки медицинских работников
0000.0000.0000.1459	Развитие военно-прикладных видов спорта среди граждан призывного возраста
0000.0000.0000.1460	Решение хозяйственных споров
0000.0000.0000.1461	Исполнение региональных бюджетов
0000.0000.0000.1462	Исполнение местных бюджетов

Код	Наименование
0000.0000.0000.1463	Софинансирование за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета расходных обязательств субъектов
0000.0000.0000.1464	Строительство жилья экономического класса. Программа «Доступное жилье»
0000.0000.0000.1465	Межбюджетные отношения
0000.0000.0000.1466	Государственное стратегическое планирование, координация стратегического управления и мер бюджетной политики
0000.0000.0000.1467	Использование нефтегазовых доходов федерального бюджета
0000.0000.0000.1468	Формирование, использование и управление средствами Резервного фонда
0000.0000.0000.1469	Формирование, использование и управление средствами Фонда национального благосостояния
0000.0000.0000.1470	Налоговое администрирование
0000.0000.0000.1471	Государственная регистрация юридических лиц
0000.0000.0000.1472	Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом
0000.0000.0000.1473	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии
0000.0000.0000.1474	Реформа банковской системы
0000.0000.0000.1475	Кредитный рейтинг Российской Федерации
0000.0000.0000.1476	Арендное жилье
0000.0000.0000.1477	Некоммерческий жилищный фонд
0000.0000.0000.1478	Кредитная информация
0000.0000.0000.1479	Вопросы заемщиков и кредиторов
0000.0000.0000.1480	Деятельность коллекторских агентств
0000.0000.0000.1481	Права владельцев акций акционированных предприятий
0000.0000.0000.1482	Информация для акционеров о сделках
0000.0000.0000.1483	Ответственность исполнительных органов акционерных обществ за нанесение ущерба обществам
0000.0000.0000.1484	Права акционеров и недобросовестные действия исполнительных органов акционерных обществ
0000.0000.0000.1485	Качество управления в сфере промышленности
0000.0000.0000.1486	Система управления в сфере промышленности
0000.0000.0000.1487	Деятельность в области управления в сфере промышленности
0000.0000.0000.1488	Наукоемкие отрасли
0000.0000.0000.1489	Высокотехнологичные отрасли
0000.0000.0000.1490	Установление социальной нормы потребления коммунальных ресурсов
0000.0000.0000.1491	Предельный срок подключения
0000.0000.0000.1492	Предельное количество этапов подключения
0000.0000.0000.1493	Предоставление ипотечного кредита
0000.0000.0000.1494	Инвестиции в строительство
0000.0000.0000.1495	Разрешительные процедуры на капитальное строительство
0000.0000.0000.1496	Время прохождения разрешительных процедур на капитальное строительство
0000.0000.0000.1497	Социальные сети и сетевые сообщества

Код	Наименование
0000.0000.0000.1498	Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации
0000.0000.0000.1499	Федеральный закон о таможенном регулировании
0000.0000.0000.1500	Процентная ставка по ипотечному кредиту
0000.0000.0000.1501	Таможенное оформление
0000.0000.0000.1502	Таможенные платежи
0000.0000.0000.1503	Таможенный контроль
0000.0000.0000.1504	Таможенная инфраструктура
0000.0000.0000.1505	Выдача ипотечных кредитов
0000.0000.0000.1506	Ипотечно-накопительная система
0000.0000.0000.1507	Документы, необходимые участникам внешнеэкономической деятельности
0000.0000.0000.1508	Финансирование реформы Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.1509	Комплексное перевооружение
0000.0000.0000.1510	Иные объединения
0000.0000.0000.1511	Работа военных учебных заведений
0000.0000.0000.1512	Создание национального резерва Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.1513	Создание новой системы подготовки и накопления мобилизационных людских ресурсов Вооруженных Сил Российской Федерации
0000.0000.0000.1514	Создание рабочих мест
0000.0000.0000.1515	Аренда земельных участков Министерства обороны
0000.0000.0000.1516	Нежилые объекты Министерства обороны
0000.0000.0000.1517	Инвентаризация недвижимого имущества Вооруженных Сил Российской Федерации, подлежащего передаче в собственность субъектов Российской Федерации или муниципальную собственность
0000.0000.0000.1518	Принятие присяги
0000.0000.0000.1519	Прохождение гражданской службы
0000.0000.0000.1520	Повышение престижа и привлекательности военной службы по призыву
0000.0000.0000.1521	Предоставление гражданам, прошедшим военную службу по призыву, дополнительных льгот при поступлении в высшие учебные заведения
0000.0000.0000.1522	Предоставление грантов выпускникам высших учебных заведений, прошедшим военную службу по призыву, на обучение в российских и зарубежных бизнес-школах
0000.0000.0000.1523	Государственная программа «Содействие занятости населения»
0000.0000.0000.1524	Государственная программа «Развитие физической культуры и спорта»
0000.0000.0000.1525	Государственная программа «Охрана окружающей среды на 2012–2020 годы»
0000.0000.0000.1526	Государственная программа «Развитие лесного хозяйства на 2013–2020 годы»
0000.0000.0000.1527	Государственная программа «Развитие Северо-Кавказского федерального округа на период до 2025 года»
0000.0000.0000.1528	Государственная программа «Противодействие незаконному обороту наркотиков»

Код	Наименование
0000.0000.0000.1529	Государственная программа «Управление федеральным имуществом»
0000.0000.0000.1530	Государственная программа «Управление государственными финансами»
0000.0000.0000.1531	Государственная программа «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности»
0000.0000.0000.1532	Государственная программа «Развитие рыбохозяйственного комплекса»
0000.0000.0000.1533	Государственная программа «Создание условий для эффективного и ответственного управления региональными и муниципальными финансами, повышения устойчивости бюджетов субъектов Российской Федерации»
0000.0000.0000.1534	Государственная программа «Региональная политика и федеративные отношения»
0000.0000.0000.1535	Государственная программа «Социально-экономическое развитие Калининградской области до 2020 года»
0000.0000.0000.1536	Государственная программа «Воспроизводство и использование природных ресурсов»
0000.0000.0000.1537	Государственная программа «Экономическое развитие и инновационная экономика»
0000.0000.0000.1538	Государственная программа «Энергоэффективность и развитие энергетики на 2012–2020 годы»
0000.0000.0000.1539	Государственная программа «Стратегия развития электросетевого комплекса России»
0000.0000.0000.1540	Государственная программа «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»
0000.0000.0000.1541	Государственная программа «Развитие внешнеэкономической деятельности»
0000.0000.0000.1542**	Прохождение службы в МВД России
0000.0000.0000.1543**	Прохождение службы в МЧС России
0000.0000.0000.1544**	Прохождение службы в ГФС России
0000.0000.0000.1545**	Прохождение службы в СВР России
0000.0000.0000.1546**	Прохождение службы в ФСБ России
0000.0000.0000.1547**	Прохождение службы в Росгвардии
0000.0000.0000.1548**	Прохождение службы в ФСО России
0000.0000.0000.1549**	Прохождение службы в ФСИН России
0000.0000.0000.1550**	Прохождение службы в ФССП России
0000.0000.0000.1551**	Прохождение службы в ФТС России
0000.0000.0000.1552**	Прохождение службы в противопожарной службе субъектов Российской Федерации
0000.0000.0000.1553**	Прохождение службы в Государственной противопожарной службе и спасательных воинских формированиях МЧС России
0000.0000.0000.1554**	Прохождение службы в других войсках

Код	Наименование
0000.0000.0000.1555**	Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях
0000.0000.0000.1556**	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях
0000.0000.0000.1557**	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение сотрудников МВД России
0000.0000.0000.1558**	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение сотрудников Росгвардии
0000.0000.0000.1559**	Вопросы сотрудников ФСИН России
0000.0000.0000.1560**	Вопросы сотрудников ФССП России
0000.0000.0000.1561**	Паспортная система
0000.0000.0000.1562**	Регистрация по месту жительства и месту пребывания
0000.0000.0000.1563**	Федеральные налоги и сборы
0000.0000.0000.1564**	Региональные налоги и сборы
0000.0000.0000.1565**	Местные налоги и сборы
0000.0000.0000.1566**	Государственная кадастровая оценка
0000.0000.0000.1567**	Оценка собственности
0000.0000.0000.1568**	Получение и использование материнского капитала на федеральном уровне
0000.0000.0000.1569**	Получение и использование материнского капитала на региональном уровне
0000.0000.0000.1570**	Работа почты
0000.0000.0000.1571**	Работа телеграфа

** Добавлены вопросы с кодами 1542-1571. Применение данных вопросов возможно при отказе от использования вопросов с кодами 0259¹, 0332², 0415³, 0515⁴, 0573⁵, 0579⁶, 0580⁷, 0701⁸, 0740⁹, 0787¹⁰.

**00.00.00.0. XXX – ПЕРЕЧЕНЬ ПОДВОПРОСОВ ТИПОВОГО
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

	Наименование
0000.0000.0000.0000.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0000.0000.0000.0000.0002	Оценка деятельности федеральных государственных органов по достижению целевых показателей
0000.0000.0000.0000.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0000.0000.0000.0000.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0000.0000.0000.0000.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0000.0000.0000.0000.0006	Иные подвопросы

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Управления Президента
Российской Федерации по работе
с обращениями граждан и организаций
от «2» марта 2017 года № 10

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ
И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ
И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ
УПРАВЛЕНИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ***

г. Москва, 2017 год

* см. вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0753, 0259², 0332³, 0415⁴, 0515⁶, 0573⁸, 0579⁹, 0580¹⁰, 0701⁵, 0740⁷, 0787¹, 1248, 1542-1571.

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ
И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ
И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ
УПРАВЛЕНИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

	Наименование
0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика
0001.0001.0000.0000	Конституционный строй
0001.0001.0001.0000	Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
0001.0001.0001.0001	Конституция Российской Федерации
0001.0001.0001.1228	Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
0001.0001.0002.0000	Государственные символы Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Столицы
0001.0001.0002.0002	Государственные символы Российской Федерации
0001.0001.0002.0619	Государственные символы субъектов Российской Федерации
0001.0001.0003.0000	Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации
0001.0001.0003.0276	Использование и защита языков в Российской Федерации. Государственный язык Российской Федерации
0001.0001.0003.0618	Использование и защита языков в субъектах Российской Федерации. Государственные языки республик в составе Российской Федерации
0001.0001.0004.0000	Территория Российской Федерации
0001.0001.0004.0003	Административно-территориальное деление Российской Федерации
0001.0001.0004.0646	Административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации и их территорий
0001.0001.0005.0000	Население Российской Федерации
0001.0001.0005.0004	Демография. Перепись населения
0001.0001.0005.0005	Миграционное законодательство
0001.0001.0005.0006	Органы миграционного учета
0001.0001.0005.0007	Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища
0001.0001.0005.0008	Внутрироссийская миграция и рынок труда
0001.0001.0005.0009	Внутрироссийская миграция и межнациональные отношения
0001.0001.0005.0010	Проблемы внутрироссийских вынужденных переселенцев
0001.0001.0005.0011	Внутрироссийская миграция в субъектах Российской Федерации

0001.0001.0005.0012	Привлечение и использование иностранной рабочей силы
0001.0001.0005.0013	Нелегальная миграция, иммиграционный контроль
0001.0001.0005.0014	Визовая политика. Депортация иностранных граждан, незаконно въехавших на территорию Российской Федерации
0001.0001.0005.0016	Государственная программа по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, и ее реализация. Межведомственная комиссия по реализации Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом
0001.0001.0005.0017	Переселение соотечественников из стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия
0001.0001.0005.0018	Переселение соотечественников из иностранных государств (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0001.0001.0005.0019	Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)
0001.0001.0005.0020	Работа органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления с соотечественниками – переселенцами
0001.0001.0005.0023	Прекращение гражданства Российской Федерации
0001.0001.0005.0024*	Законодательство Российской Федерации о гражданстве. Деятельность МВД России в отношении мигрантов
0001.0001.0005.0025	Предоставление вида на жительство, разрешения на временное проживание, миграционный учет
0001.0001.0005.0161	Миграция и миграционное законодательство (обращения из зарубежных стран)
0001.0001.0006.0000	Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)
0001.0001.0006.0026	Право на приобретение и прекращение гражданства
0001.0001.0006.0027	Равенство перед законом и судом
0001.0001.0006.0028	Свобода совести и вероисповедания
0001.0001.0006.0029	Право на свободу и личную неприкосновенность
0001.0001.0006.0030	Право на неприкосновенность частной жизни
0001.0001.0006.0031	Право на получение и распространение информации
0001.0001.0006.0032	Свобода мысли, слова. Право на собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикеты
0001.0001.0006.0033	Избирательное право. Право участвовать в управлении делами государства
0001.0001.0006.0034	Право частной собственности
0001.0001.0006.0035	Право на предпринимательскую деятельность
0001.0001.0006.0036	Право на труд
0001.0001.0006.0037	Право на вознаграждение за труд
0001.0001.0006.0038	Право на отдых
0001.0001.0006.0039	Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)

* Изменены вопросы с кодами: [0024](#), [0321](#), [0325](#), [0496](#), [0547](#), [0753](#), [1248](#).

0001.0001.0006.0040	Право на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации
0001.0001.0006.0041	Право на жилище и его неприкосновенность
0001.0001.0006.0042	Право на охрану здоровья и медицинскую помощь
0001.0001.0006.0043	Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений
0001.0001.0006.0044	Право на образование
0001.0001.0006.0045	Право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры
0001.0001.0006.0046	Право на личные и коллективные обращения граждан
0001.0001.0006.0047	Права иностранных граждан и лиц без гражданства
0001.0001.0006.0048	Права различных категорий граждан, правозащитные организации
0001.0001.0006.0049	Права потребителя
0001.0001.0006.0050	Права человека в исправительно-трудовых (пенитенциарных) учреждениях
0001.0001.0006.0051	Права человека в Вооруженных Силах и других войсках Российской Федерации
0001.0001.0006.0053	Права и свободы человека в других странах мира
0001.0001.0006.0054	Право на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации
0001.0001.0006.0055	Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
0001.0001.0006.0056	Права беженцев и вынужденных переселенцев
0001.0001.0006.0057	Права инвалидов
0001.0001.0006.0058	Права реабилитированных жертв политических репрессий
0001.0001.0006.0062	Права несовершеннолетних
0001.0001.0006.0063	Права коренных, малочисленных народов
0001.0001.0006.0064	Права человека при оказании психиатрической помощи
0001.0001.0006.0065	Государственная защита прав и свобод человека (возмещение гражданам ущерба от противоправной деятельности государственных органов или должностных лиц)
0001.0001.0006.0066	Процессуальные права человека
0001.0001.0006.0067	Резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях
0001.0001.0006.0151	Соблюдение и защита прав человека (обращения из зарубежных стран)
0001.0001.0006.0059	Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации
0001.0001.0006.0647	Уполномоченный по правам человека в субъекте Российской Федерации и уполномоченный по правам ребенка в субъекте Российской Федерации
0001.0001.0006.0648	Обжалование решений государственных органов и должностных лиц в административном порядке
0001.0001.0006.0649	Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц в связи с рассмотрением обращений
0001.0001.0006.0650	Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц

	(за исключением связанных с рассмотрением обращений)
0001.0001.0006.0780	Права ветеранов
0001.0001.0006.0808	Право на определение национальной принадлежности
0001.0001.0006.0809	Право на свободный выезд за пределы Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию
0001.0001.0006.0810	Право на индивидуальные и коллективные споры с использованием установленных федеральным законом способов их разрешения, включая право на забастовку
0001.0001.0006.0811	Право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законами
0001.0001.0006.0812	Обязанность заботиться о нетрудоспособных родителях
0001.0001.0006.0813	Обязанность платить законно установленные налоги и сборы
0001.0001.0006.0872	Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка
0001.0001.0006.1262	Институт уполномоченного по защите прав предпринимателей на федеральном уровне
0001.0001.0006.1263	Институт уполномоченного по защите прав предпринимателей на региональном уровне
0001.0001.0006.1229	Права и свободы российских граждан за рубежом
0001.0001.0007.0000	Федеративное устройство Российской Федерации
0001.0001.0007.0068	Федеративное устройство Российской Федерации
0001.0001.0007.0069	Разграничение предметов ведения, полномочий и функций между федеральными государственными органами, государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
0001.0001.0007.0089	Укрепление вертикали власти
0001.0001.0007.0096	Национальная политика и межнациональные отношения
0001.0001.0007.0725	Права репрессированных народов
0001.0001.0008.0000	Референдум. Выборы. Избирательная система
0001.0001.0008.0070	Референдумы Российской Федерации
0001.0001.0008.0071	Выборы в законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации
0001.0001.0008.0072	Избирательные комиссии
0001.0001.0008.0620	Выборы, избирательная система
0001.0001.0008.0621	Выборы в органы местного самоуправления
0001.0001.0008.0728	Референдумы субъектов Российской Федерации
0001.0001.0008.0729	Референдумы местные (местные референдумы)
0001.0001.0008.1264	Расширение перечня выборных муниципальных должностей
0001.0001.0009.0000	Президент Российской Федерации
0001.0001.0009.0060	Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
0001.0001.0009.0075	Выборы Президента Российской Федерации
0001.0001.0009.0076	Публичные выступления, указы и распоряжения Президента Российской Федерации
0001.0001.0009.0078	Администрация Президента Российской Федерации
0001.0001.0009.0079	Полномочные представители Президента Российской Федерации в федеральных округах
0001.0001.0009.0080	Государственный совет Российской Федерации

0001.0001.0009.0081	Советы при Президенте Российской Федерации, кроме Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека
0001.0001.0009.0082	Комиссии при Президенте Российской Федерации
0001.0001.0009.0083	Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации
0001.0001.0010.0000	Федеральное Собрание - парламент Российской Федерации
0001.0001.0010.0084	Формирование Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.0085	Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.0086	Выборы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.0087	Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.0088	Амнистия
0001.0001.0010.0965	Внесение изменений в федеральные законы
0001.0001.0010.1074	Деятельность депутатов, комитетов, Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.1075	Обращения, поступившие в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, касающиеся проектов федеральных законов, опубликованных на Интернет-сайтах органов государственной власти
0001.0001.0010.1076	Обращения, касающиеся рассматриваемых Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации проектов федеральных законов
0001.0001.0010.1077	Обращения, касающиеся принятых Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации федеральных законов
0001.0001.0010.1078	Законодательные инициативы, направленные в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.1230	Деятельность членов Совета Федерации, комитетов Совета Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации
0001.0001.0010.1265	Общественное обсуждение проектов нормативных правовых актов (в том числе в сети «Интернет»)
0001.0001.0010.1267	Федеральный закон о государственном стратегическом планировании
0001.0001.0010.1268	Федеральный закон в отношении использования нефтегазовых доходов федерального бюджета
0001.0001.0010.1269	Система и стратегия управления средствами суверенных фондов
0001.0001.0010.1270	Федеральный закон в части определения профессиональных стандартов
0001.0001.0010.1271	Аккредитация организаций, осуществляющих подготовку рабочих кадров
0001.0001.0010.1272	Федеральный закон об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий

	потребления табака
0001.0001.0010.1273	Федеральный закон об образовании
0001.0001.0011.0000	Органы законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации
0001.0001.0011.0073	Законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации
0001.0001.0011.0073.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0001.0011.0073.0006	Иные подвопросы
0001.0001.0011.0074	Законодательство субъектов Российской Федерации
0001.0001.0012.0000	Исполнительная власть (в рамках разделения государственной власти)
0001.0001.0012.0651	Административная реформа. Этапы. Перспективы
0001.0001.0012.0651.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0001.0012.0651.0006	Иные подвопросы
0001.0001.0013.0000	Судебная власть (в рамках разделения государственной власти)
0001.0001.0013.0145	Судебная система (обращения из зарубежных стран)
0001.0001.0013.1231	Вопросы разграничения полномочий ветвей государственной власти
0001.0001.0014.0000	Правотворческая деятельность органов государственной власти
0001.0001.0014.1163	Право законодательной инициативы органов государственной власти по вопросам своего ведения
0001.0001.0015.0000	Местное самоуправление
0001.0001.0015.0090	Должностные лица местного самоуправления
0001.0001.0015.0091	Представительные органы местного самоуправления
0001.0001.0015.0091.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0001.0015.0091.0006	Иные подвопросы
0001.0001.0015.0092	Муниципальная служба
0001.0001.0015.0093	Территориальное общественное самоуправление
0001.0003.0030.0644	Опека и попечительство
0001.0001.0015.0651	Административная реформа. Этапы. Перспективы
0001.0001.0016.0000	Статус депутата
0001.0001.0016.1164	Статус депутата. Прекращение полномочий
0001.0001.0017.0000	Общественные и религиозные объединения
0001.0001.0017.0095	Гражданское общество
0001.0001.0017.0097	Политическая система, политические партии и общественные объединения
0001.0001.0017.0052	Неправительственные правозащитные организации
0001.0001.0017.0098	Общественная палата Российской Федерации

0001.0001.0017.0099	Молодежная политика
0001.0001.0017.0100	Профсоюзы
0001.0001.0017.0101	Казачество
0001.0001.0017.0102	Свобода совести и религиозные объединения
0001.0001.0017.0131	Вопросы общественной жизни Российской Федерации (обращения из зарубежных стран)
0001.0001.0017.0137	Религиозные проблемы (обращения из зарубежных стран)
0001.0001.0017.0652	Тоталитарные секты. Урон личности и государству
0001.0001.0017.1232	Религиозные проблемы (обращения из Российской Федерации и стран ближнего зарубежья)
0001.0001.0017.1274	Политические партии
0001.0001.0017.1275	Общественные объединения
0001.0001.0017.1276	Социально ориентированные некоммерческие организации (НКО)
0001.0001.0017.1277	Развитие общественных отношений
0001.0001.0017.1510	Иные объединения
0001.0001.0018.0000	Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки
0001.0001.0018.0103	Государственные награды
0001.0001.0018.0104	Почетные звания
0001.0001.0018.0875	Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды
0001.0001.0019.0000	Государственные и иные премии
0001.0001.0019.1165	Государственные и иные премии
0001.0001.0020.0000	Праздники. Памятные даты. Юбилей
0001.0001.0020.0105	Праздники. Памятные даты. Юбилей
0001.0001.0021.0000	Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен
0001.0001.0021.0106	Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен
0001.0001.0022.0000	Порядок наименования и переименования населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов
0001.0001.0022.0127	Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов
0001.0002.0000.0000	Основы государственного управления
0001.0002.0023.0000	Органы исполнительной власти
0001.0002.0023.0167	Деятельность Правительства Российской Федерации. Принимаемые решения
0001.0002.0023.0167.0002	Оценка деятельности федеральных государственных органов по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.0167.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.0168	Работа Аппарата Правительства Российской Федерации

0001.0002.0023.0168.0002	Оценка деятельности федеральных государственных органов по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.0168.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.0169	Работа министерств и других федеральных органов исполнительной власти
0001.0002.0023.0169.0002	Оценка деятельности федеральных государственных органов по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.0169.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.0170	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации
0001.0002.0023.0170.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.0170.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.0171	Структура государственного и хозяйственного управления. Расходы на содержание аппарата
0001.0002.0023.0726	Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти
0001.0002.0023.0726.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.0726.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.1280	Деятельность общественных советов
0001.0002.0023.1280.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0023.1280.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.1278	Разработка проектов законов
0001.0002.0023.1278.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0023.1278.0006	Иные подвопросы

0001.0002.0023.1279	Разработка проектов нормативных правовых актов
0001.0002.0023.1279.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0023.1279.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.1035	Федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы
0001.0002.0023.1035.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0023.1035.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.1281	Стандарты предоставления услуг
0001.0002.0023.1281.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0023.1281.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0023.1282	Контроль за предоставлением услуг
0001.0002.0023.1282.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0023.1282.0006	Иные подвопросы

0001.0002.0023.1266	Регулирующее воздействие проектов нормативных правовых актов
0001.0002.0024.0000	Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенностей регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих)
0001.0002.0024.0172	Федеральная государственная гражданская служба
0001.0002.0024.0173	Государственная гражданская служба субъектов Российской Федерации
0001.0002.0024.0174	Правоохранительная служба
0001.0002.0024.0175	Военная служба
0001.0002.0024.0653	Законодательство о государственной службе. Должностной регламент государственного служащего
0001.0002.0024.0791	Порядок и условия возмещения расходов, связанных с переездом федерального государственного гражданского служащего и членов его семьи в другую местность при переводе федерального государственного гражданского служащего в другой федеральный государственный орган
0001.0002.0024.0792	Служебные командировки
0001.0002.0024.0793	Использование личного транспорта в служебных целях
0001.0002.0024.0997	Конфликт интересов на федеральной государственной гражданской службе
0001.0002.0024.1239	Исполнение должностных обязанностей государственными гражданскими служащими субъекта Российской Федерации
0001.0002.0024.1283	Установление испытательного срока
0001.0002.0024.1284	Ротация государственных гражданских служащих
0001.0002.0024.1285	Наставничество на государственной гражданской службе
0001.0002.0024.1286	Критерии оценки эффективности деятельности государственных гражданских служащих
0001.0002.0024.1287	Дисциплинарные взыскания государственных служащих
0001.0002.0024.1288	Административная ответственность государственных служащих
0001.0002.0024.1289	Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера
0001.0002.0024.1290	Исполнение должностных обязанностей федеральными государственными служащими и работниками государственных корпораций
0001.0002.0024.1291	Аттестационные комиссии при органах государственной власти
0001.0002.0024.1292	Повышение квалификации государственных гражданских служащих
0001.0002.0024.1293	Система оплаты труда государственных гражданских служащих
0001.0002.0024.1294	Коррупционные риски на государственной гражданской службе
0001.0002.0024.1295	Конкурсный отбор кандидатов на замещение должностей государственной гражданской службы
0001.0002.0024.1296	Квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы
0001.0002.0024.1297	Мотивация государственных гражданских служащих

0001.0002.0025.0000	Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства
0001.0002.0025.0465	Государственное регулирование экономики. Федеральные целевые программы. Государственные программы Российской Федерации. Экономическое развитие территорий. Борьба с монополизмом, развитие конкуренции
0001.0002.0025.0465.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.0465.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.0466	Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес
0001.0002.0025.0468	Акционирование предприятий промышленности, строительства, агропромышленного комплекса, транспорта и связи, социально-бытовой инфраструктуры и военно-промышленного комплекса
0001.0002.0025.0469	Управление системой государственного материального резерва
0001.0002.0025.1298	Предоставление государственных услуг по принципу «одного окна»
0001.0002.0025.1298.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1298.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1299	Предоставление муниципальных услуг по принципу «одного окна»
0001.0002.0025.1299.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1299.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1311	Наукоемкие отрасли экономики в ВВП
0001.0002.0025.1312	Высокотехнологичные отрасли в ВВП
0001.0002.0025.1313	Динамика ВВП
0001.0002.0025.1314	Государственная программа «Развитие здравоохранения»
0001.0002.0025.1314.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1314.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1315	Государственная программа «Развитие образования на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1315.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1315.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1316	Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1316.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1316.0006	Иные подвопросы

0001.0002.0025.1317	Государственная программа «Социальная поддержка граждан»
0001.0002.0025.1317.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1317.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1318	Государственная программа «Развитие науки и технологий»
0001.0002.0025.1318.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1318.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1319	Государственная программа «Развитие транспортной системы»
0001.0002.0025.1319.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1319.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1320	Государственная программа «Социально-экономическое развитие Дальнего Востока и Байкальского региона»
0001.0002.0025.1320.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1320.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1321	Качество конкурентной среды
0001.0002.0025.1322	Деятельность в области создания конкурентной среды
0001.0002.0025.1323	Антимонопольное законодательство
0001.0002.0025.1523	Государственная программа «Содействие занятости населения»
0001.0002.0025.1523.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1523.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1524	Государственная программа «Развитие физической культуры и спорта»
0001.0002.0025.1524.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1524.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1525	Государственная программа «Охрана окружающей среды на 2012–2020 годы»
0001.0002.0025.1525.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1525.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1526	Государственная программа «Развитие лесного хозяйства на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1526.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1526.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1527	Государственная программа «Развитие Северо-Кавказского федерального округа на период до 2025 года»

0001.0002.0025.1527.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1527.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1528	Государственная программа «Противодействие незаконному обороту наркотиков»
0001.0002.0025.1528.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1528.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1529	Государственная программа «Управление федеральным имуществом»
0001.0002.0025.1529.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1529.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1530	Государственная программа «Управление государственными финансами»
0001.0002.0025.1530.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1530.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1531	Государственная программа «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности»
0001.0002.0025.1531.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1531.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1532	Государственная программа «Развитие рыбохозяйственного комплекса»
0001.0002.0025.1532.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1532.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1533	Государственная программа «Создание условий для эффективного и ответственного управления региональными и муниципальными финансами, повышения устойчивости бюджетов субъектов Российской Федерации»
0001.0002.0025.1533.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1533.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1534	Государственная программа «Региональная политика и федеративные отношения»
0001.0002.0025.1534.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1534.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1535	Государственная программа «Социально-экономическое развитие Калининградской области до 2020 года»
0001.0002.0025.1535.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации,

	определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1535.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1536	Государственная программа «Воспроизводство и использование природных ресурсов»
0001.0002.0025.1536.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1536.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1537	Государственная программа «Экономическое развитие и инновационная экономика»
0001.0002.0025.1537.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1537.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1538	Государственная программа «Энергоэффективность и развитие энергетики на 2012–2020 годы»
0001.0002.0025.1538.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1538.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1539	Государственная программа «Стратегия развития электросетевого комплекса России»
0001.0002.0025.1539.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1539.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1540	Государственная программа «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»
0001.0002.0025.1540.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1540.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1541	Государственная программа «Развитие внешнеэкономической деятельности»
0001.0002.0025.1541.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0001.0002.0025.1541.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.0094	Многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг
0001.0002.0025.0094.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1325	Деловой климат в Российской Федерации
0001.0002.0025.1326	Условия ведения предпринимательской деятельности
0001.0002.0025.1327	Реализация программы поддержки малого и среднего предпринимательства
0001.0002.0025.1327.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1327.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1327.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления

	Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1328	Выход государства из капитала компаний «несырьевого сектора» (кроме естественных монополий и организаций оборонного комплекса)
0001.0002.0025.1328.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1329	Отчуждение непрофильных активов
0001.0002.0025.1342	Государственные закупки
0001.0002.0025.1343	Муниципальные закупки
0001.0002.0025.1332	Бюджетные расходы
0001.0002.0025.1334	Государственные конкурсы
0001.0002.0025.1335	Муниципальные конкурсы
0001.0002.0025.1336	Государственные аукционы
0001.0002.0025.1337	Муниципальные аукционы
0001.0002.0025.1338	Эффективность закупок и расходов
0001.0002.0025.1339	Публичное обсуждение заказов
0001.0002.0025.1340	Деятельность в области обсуждения заказов
0001.0002.0025.1341	Привлечение иностранных компаний
0001.0002.0025.0474	Споры хозяйствующих субъектов (не судебные)
0001.0002.0025.0476	Арендные отношения
0001.0002.0025.0176	Качество продукции. Стандартизация. Сертификация
0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)
0001.0002.0025.0178	Учет. Отчетность. Статистика
0001.0002.0025.0179	Цены и ценообразование
0001.0002.0025.0180	Прожиточный минимум. Размер «потребительской корзины». Уровень жизни
0001.0002.0025.0781	Саморегулирование предпринимательской и профессиональной деятельности (в том числе исполнение государственных функций негосударственными организациями)
0001.0002.0025.1344	Аккредитация саморегулируемых организаций
0001.0002.0025.1345	Разрешение споров между членами саморегулируемых организаций
0001.0002.0025.1346	Членство в саморегулируемых организациях
0001.0002.0025.1233	Национальная инновационная система (НИС)
0001.0002.0025.1300	Развитие национальной инновационной системы
0001.0002.0025.1301	Система технологического прогнозирования и ее развитие
0001.0002.0025.1302	Государственная программа «Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности»
0001.0002.0025.1302.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1302.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1303	Государственная программа «Развитие авиационной промышленности на 2013–2025 годы»
0001.0002.0025.1303.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1303.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1304	Государственная программа «Космическая деятельность России на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1304.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей

0001.0002.0025.1304.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1305	Государственная программа «Развитие фармацевтической и медицинской промышленности на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1304.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1304.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1306	Государственная программа «Развитие судостроения на 2013–2030 годы»
0001.0002.0025.1306.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1306.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1307	Государственная программа «Развитие электронной и радиоэлектронной промышленности на 2013–2025 годы»
0001.0002.0025.1307.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1307.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1308	Государственная программа «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2013–2020 годы»
0001.0002.0025.1308.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1308.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1309	Внедрение изобретательских и рационализаторских предложений
0001.0002.0025.1310	Деятельность в области внедрения изобретательских и рационализаторских предложений
0001.0002.0025.0784	Инвестиционная политика
0001.0002.0025.1347	Объем инвестиций
0001.0002.0025.1348	Деятельность в области привлечения инвестиций
0001.0002.0025.1349	Права и свободы инвесторов
0001.0002.0025.1350	Обеспечение благоприятного инвестиционного климата
0001.0002.0025.1351	Ценовой аудит
0001.0002.0025.1352	Технологический аудит
0001.0002.0025.0785	Совет при Президенте Российской Федерации по модернизации экономики и инновационному развитию России. Правительственная комиссия по инвестиционным проектам, имеющим общегосударственное, региональное и межрегиональное значение
0001.0002.0025.0786	Стратегическое планирование
0001.0002.0025.1466	Государственное стратегическое планирование, координация стратегического управления и мер бюджетной политики
0001.0002.0025.1353	Обеспечение бескризисного развития экономики
0001.0002.0025.0787 ¹²	Оценка собственности. Государственная кадастровая оценка
0001.0002.0025.1566	Государственная кадастровая оценка
0001.0002.0025.1567	Оценка собственности
0001.0002.0025.0858	Социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации
0001.0002.0025.0888	Социально-экономическое развитие муниципальных образований
0001.0002.0025.0888.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления

¹² Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1566, 1567.

	Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.0888.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1354	Социально-экономическое развитие городских и сельских поселений
0001.0002.0025.1354.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1354.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1355	Социально-экономическое развитие муниципальных районов и городских округов
0001.0002.0025.1355.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0001.0002.0025.1355.0006	Иные подвопросы
0001.0002.0025.1356	Фонды финансовой поддержки и софинансирования муниципальных образований
0001.0002.0025.0963	Определение подлинности натуральных вин
0001.0002.0025.0981	Лицензирование производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0001.0002.0025.0982	Порядок получения лицензии
0001.0002.0025.0983	Переоформление лицензии
0001.0002.0025.0984	Продление срока действия лицензии
0001.0002.0025.0975	Представление деклараций об объемах производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции, спиртосодержащей непищевой продукции с содержанием этилового спирта более 40 процентов объема готовой продукции и об объемах использования этилового спирта для производства алкогольной и спиртосодержащей продукции
0003.0011.0122.0962	Переработка барды
0001.0002.0025.0976	Форма отчетности 3-АЛК (прав)
0001.0002.0025.0977	Форма отчетности 1-контроль
0001.0002.0025.0978	Форма отчетности 1 АЭ
0001.0002.0025.0980	Вопросы, связанные с федеральными специальными марками (ФСМ)
0001.0002.0025.0974	Проведение проверок, мероприятий по контролю за деятельностью организаций в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0001.0002.0025.1017	Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров
0001.0002.0025.1324	Финансовая деятельность хозяйствующих субъектов
0001.0002.0025.0467	Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности
0001.0002.0025.1259	Техническое регулирование
0001.0002.0026.0000	Административно-правовые режимы
0001.0002.0026.1166	Административно-правовые режимы (за исключением таможенных режимов)
0001.0002.0027.0000	Обращения, заявления и жалобы граждан
0001.0002.0027.0107	Личный прием Главой государства
0001.0002.0027.0108	Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти

0001.0002.0027.0109	Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями
0001.0002.0027.0614	Приемные Президента Российской Федерации
0001.0002.0027.0615	Приемные федеральных государственных органов
0001.0002.0027.0616	Приемные региональных государственных органов
0001.0002.0027.0617	Приемные органов местного самоуправления
0001.0002.0027.0110	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме
0001.0002.0027.0111	Рассмотрение обращения
0001.0002.0027.0112	Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления
0001.0002.0027.0113	Личный прием должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации
0001.0002.0027.0156	Личный прием иностранных граждан
0001.0002.0027.0114	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления Президенту Российской Федерации
0001.0002.0027.0115	Благодарности, пожелания, приглашения и поздравления, адресованные Администрации Президента Российской Федерации (за исключением зарубежных стран)
0001.0002.0027.0159	Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран
0001.0002.0027.0158	Поступившие подарки, сувениры
0001.0002.0027.0116	Соболезнования (за исключением зарубежных стран)
0001.0002.0027.0160	Соболезнования из зарубежных стран
0001.0002.0027.0117	Персональные поздравления участников ВОВ, инвалидов ВОВ
0001.0002.0027.0118	Просьбы о памятных подарках, книгах, фотографиях, автографах (за исключением зарубежных стран)
0001.0002.0027.0155	Просьбы об автографах из зарубежных стран
0001.0002.0027.0119	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса
0001.0002.0027.0120	Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран)
0001.0002.0027.0148	Запросы архивных данных из зарубежных стран
0001.0002.0027.0121	Переписка прекращена
0001.0002.0027.0122	Отсутствует адресат обращения
0001.0002.0027.0123	Обработка персональных данных, содержащихся в обращении
0001.0002.0027.0124	Некорректные обращения
0001.0002.0027.0125	Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0001.0002.0027.0163	Почтовое отправление или электронное сообщение из зарубежных стран, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0001.0002.0027.0126	Обращения, не поддающиеся прочтению
0001.0002.0027.0162	Обращение в форме электронного документа без точного адреса
0001.0002.0027.0164	Деятельность Президента Российской Федерации,

	Администрации Президента Российской Федерации
0001.0002.0027.0165	Деятельность федерального государственного органа и его руководителей
0001.0002.0027.0166	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей
0001.0002.0027.0654	Результаты рассмотрения обращения
0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя
0001.0002.0027.0985	Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений
0001.0002.0027.0986	Сроки рассмотрения заявлений по вопросам лицензирования
0001.0002.0027.1069	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов
0001.0002.0027.1156	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления высшим должностным лицам субъекта Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителям
0001.0002.0027.1157	Благодарности, приглашения, поздравления органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации
0001.0002.0027.1158	Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления
0001.0002.0028.0000	Административные правонарушения и административная ответственность
0001.0002.0028.0623	Административные взыскания
0001.0002.0028.0624	Иные меры административного принуждения
0001.0002.0028.0979	Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции
0001.0002.0028.0989	Рассмотрение в судебном порядке принятого по обращению решения должностными и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления
0001.0002.0028.0990	Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения должностными и уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления
0001.0002.0028.1002	Деятельность организаций при подготовке, проведении собраний акционеров, принятие решений собранием акционеров (Советом директоров)
0001.0002.0028.1003	Деятельность организаций при регистрации выпусков (дополнительных выпусков) эмиссионных ценных бумаг, отчетов об итогах выпуска (дополнительного выпуска) эмиссионных ценных бумаг, проспектов ценных бумаг
0001.0002.0028.1004	Деятельность организаций при раскрытии (предоставлении, отказе в доступе) информации о деятельности участников финансового рынка, при информировании (не информировании) о деятельности
0001.0002.0028.1005	Деятельность организаций при проведении операции (сделки) с ценными бумагами, при переходе (переоформлении) прав собственности на ценные бумаги
0001.0002.0028.1008	Деятельность организаций, осуществляющих ведение реестра владельцев ценных бумаг, выдачу выписок из реестра ценных

	бумаг, передачу системы ведения
0001.0002.0028.1009	Деятельность депозитариев, клиринговых организаций и организаторов торговли
0001.0002.0028.1010	Деятельность организаций, осуществляющих брокерскую, дилерскую деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами
0001.0002.0028.1011	Деятельность акционерных инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов негосударственных пенсионных фондов, их управляющих компаний и специализированных депозитариев
0001.0002.0028.1012	Деятельность бюро кредитных историй
0001.0002.0028.1013	Деятельность товарных бирж, биржевых посредников, биржевых брокеров, в том числе по применению товарными биржами санкций
0001.0002.0028.1014	Деятельность жилищных накопительных кооперативов
0001.0002.0028.1015	Деятельность застройщиков
0001.0002.0028.1016	Деятельность саморегулируемых организаций профессиональных участников рынка ценных бумаг
0001.0020.0000.0000	Международные отношения. Международное право
0001.0020.0182.0000	Общие вопросы межгосударственных отношений
0001.0020.0182.0204	Внешняя политика Российской Федерации
0001.0020.0182.0198	Россия – США
0001.0020.0182.0200	Россия – Китай, Индия, Япония, Германия, Великобритания
0001.0020.0182.0154	Межгосударственные отношения (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0182.0203	Другие вопросы международной политики и сотрудничества с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0001.0020.0182.1234	Государственная программа «Внешнеполитическая деятельность»
0001.0020.0183.0000	Организация внешних сношений
0001.0020.0183.0193	Политика в отношении иностранных государств (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0001.0020.0183.0870	Деятельность МИДа России и его руководителей
0001.0020.0184.0000	Правопреемство государств в международных отношениях
0001.0020.0184.1167	Правопреемство государств в международных отношениях
0001.0020.0185.0000	Территория (международное право)
0001.0020.0185.0703	Укрепление и обустройство внешних границ государств-членов СНГ, ЕврАзЭС
0001.0020.0186.0000	Население (международное право)
0001.0020.0186.1168	Население (международное право)

0001.0020.0187.0000	Международная защита прав человека
0001.0020.0187.0061	Европейский суд по правам человека
0001.0020.0188.0000	Право международных договоров (за исключением правопреемства государств в отношении международных договоров)
0001.0020.0188.1169	Федеральный закон о международных договорах
0001.0020.0188.1235	Ратификация международных договоров
0001.0020.0189.0000	Дипломатическое и консульское право
0001.0020.0189.0181	Зарубежные представительства
0001.0020.0189.0182	Дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации, постоянные представительства Российской Федерации при международных организациях
0001.0020.0189.0021	Работа загранпредставительств государственных органов по переселению соотечественников
0001.0020.0189.0871	Оформление и выдача виз
0001.0020.0190.0000	Международные организации и союзы (правовой механизм деятельности)
0001.0020.0190.0202	Деятельность ООН, ПАСЕ, ЮНЕСКО и иных международных организаций
0001.0020.0190.0201	Россия – ШОС
0001.0020.0190.0199	Россия – НАТО
0001.0020.0190.1236	Россия – ВТО
0001.0020.0190.0184	Гуманитарные взаимоотношения
0001.0020.0190.0185	Россия – Белоруссия. Союзное государство
0001.0020.0190.0187	Межгосударственные организации на пространстве СНГ, региональная интеграция
0001.0020.0190.0188	Территориальные проблемы на пространстве СНГ
0001.0020.0190.0189	Коллективная безопасность на пространстве СНГ
0001.0020.0190.0190	Проблемы соотечественников в странах СНГ
0001.0020.0190.0191	Социальные проблемы военнослужащих и военных пенсионеров Минобороны России, проживающих в странах СНГ
0001.0020.0190.0206	Вопросы единого экономического пространства в рамках СНГ
0001.0020.0190.0192	Другие вопросы международной политики и сотрудничества на пространстве СНГ
0001.0020.0190.0782	Участие России в международных неправительственных организациях
0001.0020.0190.0789	Взаимоотношения с международными финансовыми организациями
0001.0020.0190.0853	Россия – Азербайджан
0001.0020.0190.0854	Россия – Армения
0001.0020.0190.0855	Россия – Казахстан
0001.0020.0190.0856	Россия – Кыргызстан
0001.0020.0190.0857	Россия – Таджикистан
0001.0020.0190.0859	Россия – Туркменистан
0001.0020.0190.0860	Россия – Узбекистан

0001.0020.0190.0861	Россия – Украина
0001.0020.0190.0862	Россия – Молдова
0001.0020.0190.0863	Приднестровье. Приднестровское урегулирование
0001.0020.0190.0864	Россия – Грузия
0001.0020.0190.0186	Россия – Республика Южная Осетия, Республика Абхазия
0001.0020.0190.0867	Россия в ОБСЕ
0001.0020.0190.0868	Россия в Совете Европы
0001.0020.0190.0869	Россия – Евросоюз
0001.0020.0191.0000	Международное экономическое сотрудничество
0001.0020.0191.0183	Торговые представительства Российской Федерации
0001.0020.0191.0194	Экономическое сотрудничество России с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Грузии, Республики Абхазия, Республики Южная Осетия)
0001.0020.0191.1357	Экономические связи России с иностранными государствами
0001.0020.0191.1358	Торговые связи России с иностранными государствами
0001.0020.0191.1359	Привлечение иностранных организаций, обладающих современными технологиями и управленческими компетенциями, к участию в конкурсах и аукционах
0001.0020.0191.0138	Экономическое сотрудничество (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1360	Условия осуществления внешнеэкономической деятельности
0001.0020.0191.1361	Экспорт и импорт продукции
0001.0020.0191.1362	Уровень (коэффициент) товарной диверсификации экспорта обрабатывающих отраслей промышленности
0001.0020.0191.1363	Политика государства в области экономического сотрудничества и торговли с иностранными государствами
0001.0020.0191.1364	Экономические связи России с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1365	Торговые связи России с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1366	Привлечение иностранных организаций, обладающих современными технологиями и управленческими компетенциями, к участию в конкурсах и аукционах (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1367	Условия осуществления внешнеэкономической деятельности (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1368	Экспорт и импорт продукции (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1369	Уровень (коэффициент) товарной диверсификации экспорта обрабатывающих отраслей промышленности (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.1370	Политика государства в области экономического сотрудничества и торговли с иностранными государствами (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0191.0702	СНГ, Республика Южная Осетия, Республика Абхазия, Приднестровье, ЕврАзЭС, вопросы экономического сотрудничества
0001.0020.0191.0704	Направления внешнеэкономической деятельности
0001.0020.0191.0803	Международное сотрудничество в таможенной сфере. Таможенный союз. Таможенный кодекс Таможенного союза
0001.0020.0191.0991	Выдача разрешительных документов в рамках Таможенного

	союза
0001.0020.0192.0000	Международное научно-техническое сотрудничество
0001.0020.0192.0135	Международное сотрудничество в гуманитарных областях. Научные работы
0001.0020.0192.0141	Научно-техническое сотрудничество (обращения из зарубежных стран)
0001.0020.0193.0000	Международное морское право
0001.0020.0193.1170	Международное морское право
0001.0020.0194.0000	Международное воздушное право
0001.0020.0194.1171	Международное воздушное право
0001.0020.0195.0000	Международное космическое право
0001.0020.0195.1172	Международное космическое право
0001.0020.0196.0000	Международно-правовая охрана окружающей среды
0001.0020.0196.0142	Сотрудничество и проблемы в области экологии
0001.0020.0197.0000	Международное сотрудничество в социально-культурной сфере. Труд, занятость
0001.0020.0197.0128	Международное сотрудничество в социально-культурной сфере. Труд, занятость
0001.0020.0197.0866	Культурные связи России с иностранными государствами (кроме стран СНГ, Республики Абхазия, Грузии, Республики Южная Осетия)
0001.0020.0198.0000	Право международной безопасности
0001.0020.0198.0195	Национальная безопасность и разоружение
0001.0020.0198.1371	Общие проблемы национальной безопасности
0001.0020.0198.1372	Состояние национальной безопасности
0001.0020.0198.1373	Политика национальной безопасности и разоружения
0001.0020.0198.1374	Противодействие угрозам национальной безопасности
0001.0020.0199.0000	Сотрудничество по военным вопросам в сфере международных отношений
0001.0020.0199.0196	Военно-техническое сотрудничество
0001.0020.0199.0703	Укрепление и обустройство внешних границ государств-членов СНГ, ЕврАзЭС
0001.0020.0200.0000	Вооруженные конфликты и международное право
0001.0020.0200.0129	Вооруженные конфликты и международное право
0001.0020.0201.0000	Международная борьба с преступностью и терроризмом
0001.0020.0201.0197	Участие России в международных антитеррористических

	акциях
0001.0020.0201.0136	Борьба с организованной преступностью, терроризмом (обращения из зарубежных стран)
0001.0003.0000.0000	Гражданское право
0001.0003.0029.0000	Общие положения гражданского законодательства
0001.0003.0029.1173	Общие положения гражданского законодательства
0001.0003.0030.0000	Граждане (физические лица)
0001.0003.0030.0471	Предприниматели, работающие без образования юридического лица
0001.0003.0031.0000	Юридические лица
0001.0003.0031.0475	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности
0001.0003.0031.0472	Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих
0001.0003.0032.0000	Публично-правовые образования
0001.0003.0032.1174	Публично-правовые образования
0001.0003.0033.0000	Объекты гражданских прав
0001.0003.0033.1175	Объекты гражданских прав
0001.0003.0034.0000	Сделки (за исключением международного частного права)
0001.0003.0034.1176	Сделки (за исключением международного частного права)
0001.0003.0035.0000	Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)
0001.0003.0035.1177	Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)
0001.0003.0036.0000	Сроки. Исковая давность (за исключением международного частного права)
0001.0003.0036.1178	Сроки. Исковая давность (за исключением международного частного права)

0001.0003.0037.0000	Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)
0001.0003.0037.0149	Проблемы собственности и имущественных отношений иностранных граждан (обращения из зарубежных стран)
0001.0003.0037.0699	Оформление недвижимости в собственность

0001.0003.0037.0723	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
0001.0003.0037.1377	Сроки государственной регистрации
0001.0003.0037.1378	Оказание услуг в электронном виде
0001.0003.0037.1379	Услуги по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним
0001.0003.0037.0732	Распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым имуществом
0001.0003.0037.1375	Обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им
0001.0003.0037.1376	Эффективность консолидированных государством компаний
0001.0003.0037.1241	Приобретение права собственности. Прекращение права собственности
0001.0003.0038.0000	Общие положения об обязательствах (за исключением международного частного права)
0001.0003.0038.1179	Общие положения об обязательствах (за исключением международного частного права)
0001.0003.0039.0000	Общие положения о договоре (за исключением международного частного права)
0001.0003.0039.1180	Общие положения о договоре (за исключением международного частного права)
0001.0003.0040.0000	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)
0001.0003.0040.1227	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)
0001.0003.0041.0000	Интеллектуальная собственность (исключительные права) (за исключением международного частного права)
0001.0003.0041.0672	Патенты. Интеллектуальная собственность
0001.0003.0041.0837	Соблюдение авторского права и смежных прав
0001.0003.0042.0000	Наследование (за исключением международного частного права)
0001.0003.0042.1181	Наследование (за исключением международного частного права)
0001.0003.0043.0000	Международное частное право
0001.0003.0043.1182	Международное частное право
0001.0021.0000.0000	Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий
0001.0021.0202.0000	Решения о назначении на должность, освобождении (отзыве) от должности
0001.0021.0202.1183	Решения о назначении на должность, освобождении (отзыве)

	от должности
0001.0021.0203.0000	Решения по вопросам награждения государственными наградами Российской Федерации
0001.0021.0203.0157	Награждение государственными наградами
0001.0021.0204.0000	Решения по вопросам помилования
0001.0021.0204.0077	Помилование
0001.0021.0204.0152	Помилование (обращения из зарубежных стран)
0001.0021.0205.0000	Решения по вопросам гражданства Российской Федерации
0001.0021.0205.0022	Прием в гражданство Российской Федерации и восстановление в гражданстве Российской Федерации
0001.0021.0205.0153	Просьбы о гражданстве (обращения из зарубежных стран)
0001.0021.0206.0000	Решения о присвоении почетных званий Российской Федерации, высших воинских (высших специальных) и иных званий
0001.0021.0206.0625	Присвоение почетных званий
0001.0021.0206.0626	Присвоение высших воинских (высших специальных) званий
0002.0000.0000.0000	Социальная сфера
0002.0004.0000.0000	Семья
0002.0004.0044.0000	Общие положения семейного законодательства
0002.0004.0044.1184	Общие положения семейного законодательства
0002.0004.0045.0000	Заключение и прекращение брака
0002.0004.0045.1185	Заключение и прекращение брака
0002.0004.0046.0000	Права и обязанности супругов
0002.0004.0046.0210	Права и обязанности супругов
0002.0004.0047.0000	Права и обязанности родителей и детей
0002.0004.0047.0211	Права и обязанности родителей и детей
0002.0004.0048.0000	Алиментные обязательства членов семьи
0002.0004.0048.1186	Алиментные обязательства членов семьи
0002.0004.0049.0000	Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей
0002.0004.0049.0212	Усыновление (удочерение) детей
0002.0004.0049.0705	Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи
0002.0004.0049.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

0002.0004.0049.1149	Установление опеки над недееспособными
0002.0004.0049.1150	Назначение опекунского пособия (увеличение размера)
0002.0004.0050.0000	Регистрация актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства)
0002.0004.0050.1187	Регистрация актов гражданского состояния
0002.0004.0051.0000	Охрана семьи, материнства, отцовства и детства
0002.0004.0051.0207	Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство
0002.0004.0051.0209	Выплаты пособий и компенсаций на детей
0002.0004.0051.0655	Система поиска и поддержки талантливых детей
0002.0004.0051.0825	Поддержка матерей-одиночек
0002.0004.0051.0944	Повышение размеров пособий на ребенка
0002.0004.0052.0000	Регулирование семейных отношений с участием иностранных граждан и лиц без гражданства
0002.0004.0052.0130	Регулирование семейных отношений с участием иностранных граждан и лиц без гражданства
0002.0004.0052.0727	Воссоединение с близкими родственниками
0002.0006.0000.0000	Труд и занятость населения
0002.0006.0064.0000	Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)
0002.0006.0064.0213	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях
0002.0006.0064.1381	Высокопроизводительные рабочие места
0002.0006.0064.1382	Модернизация рабочих мест
0002.0006.0064.1514	Создание рабочих мест
0002.0006.0064.1383	Вакантные рабочие места
0002.0006.0064.1386	Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях
0002.0006.0064.1387	Производительность труда
0002.0006.0064.1388	Размер реальной заработной платы
0002.0006.0064.1389	Заработная плата в бюджетной сфере
0002.0006.0064.1390	Система оплаты бюджетных работников (включая руководителей)
0002.0006.0064.1391	Заработная плата педагогических работников
0002.0006.0064.1392	Заработная плата работников культуры
0002.0006.0064.1393	Заработная плата медицинских работников
0002.0006.0064.1394	Заработная плата социальных работников
0002.0006.0064.1395	Создание производственных советов (институтов самоуправления), принятие кодексов профессиональной этики
0002.0006.0064.1396	Нормативно-подушевое финансирование
0002.0006.0064.0214	Организация, нормирование труда и зарплата в сфере частного бизнеса
0002.0006.0064.0219	Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.
0002.0006.0064.1398	Биржи труда

0002.0006.0064.1399	Организация общественных работ
0002.0006.0064.0147	Вопросы занятости населения (обращения из зарубежных стран)
0002.0006.0064.1385	Рабочие места для инвалидов (лиц с ограниченными возможностями)
0002.0006.0064.1380	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях
0002.0006.0064.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора
0002.0006.0064.1384	Высококвалифицированные работники
0002.0006.0065.0000	Труд (за исключением международного сотрудничества)
0002.0006.0065.0223	Трудовое законодательство. Трудовой кодекс Российской Федерации
0002.0006.0065.0216	Рынок труда и работодатели
0002.0006.0065.0229	Надзор и контроль за соблюдением законодательства
0002.0006.0065.0217	Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий
0002.0006.0065.0215	Техника безопасности на производстве. Расследование несчастных случаев на производстве. Оформление документов по трудовому увечью. Выплата компенсаций
0002.0006.0065.0218	Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)
0002.0006.0065.0220	Трудовые вопросы работающих в районах Крайнего Севера
0002.0006.0065.0221	Трудовой стаж и трудовые книжки
0002.0006.0065.0222	Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.)
0002.0006.0065.0224	Резерв управленческих кадров
0002.0006.0065.0225	Система оплаты труда муниципальных служащих
0002.0006.0065.0297	Вопросы кадрового обеспечения
0002.0006.0065.0298	Вопросы социального обеспечения работников
0002.0006.0065.0226	Организация, оплата и нормирование труда
0002.0006.0065.0227	Выплата заработной платы
0002.0006.0065.0228	Забастовки, трудовые конфликты
0002.0006.0065.0657	Особенности регулирования труда отдельных категорий граждан
0002.0006.0065.0658	Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров
0002.0006.0065.0659	Охрана труда. Условия труда. Организация техники безопасности. Аттестация рабочих мест и работников
0002.0006.0065.0660	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности
0002.0006.0065.0661	Скрытая безработица. Вынужденные отпуска. Сокращение рабочего дня. Факты незаконных увольнений
0002.0006.0065.1401	Единые принципы оценки профессиональной подготовки рабочих кадров
0002.0006.0065.1402	Включение в резерв управленческих кадров
0002.0006.0065.1403	Единая база вакансий
0002.0006.0065.1404	Формирование резерва управленческих кадров
0002.0006.0065.1405	Организация труда и зарплата государственных служащих
0002.0006.0065.1406	Организация труда и зарплата муниципальных служащих
0002.0006.0065.1407	Принцип оплаты труда в зависимости от достижения

	показателей результативности профессиональной служебной деятельности
0002.0006.0065.1408	Выплата премий за выполнение особо важных и сложных заданий
0002.0006.0065.1409	Материальная и моральная мотивация
0002.0006.0065.1410	Подготовка и переподготовка управленческих кадров
0002.0006.0065.1412	Нормирование труда
0002.0006.0065.1413	Начисление заработной платы
0002.0006.0065.1414	Индексация заработной платы
0002.0006.0065.1415	Деятельность в области роста заработной платы
0002.0007.0000.0000	Социальное обеспечение и социальное страхование
	Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании
0002.0007.0066.0000	Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании
0002.0007.0066.0231	Законодательство в области социального обеспечения
0002.0007.0067.0000	Управление социальным обеспечением и социальным страхованием
0002.0007.0067.0245	Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды
0002.0007.0067.0230	Деятельность органов системы социального обеспечения и их должностных лиц
0002.0007.0067.0257	Фонд социального страхования Российской Федерации
0002.0007.0067.0244	Общественные благотворительные фонды
0002.0007.0067.0662	Социальная защита инвалидов
0002.0007.0067.0662.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0002.0007.0067.0662.0006	Иные подвопросы
0002.0007.0067.1400	Трудоустройство инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья)
0002.0007.0067.1418	Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0002.0007.0067.1419	Реализация государственной программы «Доступная среда»
0002.0007.0067.1419.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0002.0007.0067.1419.0006	Иные подвопросы
0002.0007.0067.1420	Профессиональное образование (обучение) инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0002.0007.0067.1421	Профессиональная ориентация детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
0002.0007.0067.1422	Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)
0002.0007.0067.0316	Фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС)
0002.0007.0067.1041	Обязательное медицинское страхование (ОМС)
0002.0007.0068.0000	Финансирование социального обеспечения и социального страхования (за исключением

	международного сотрудничества)
0002.0007.0068.0795	Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов
0002.0007.0069.0000	Трудовой стаж
0002.0007.0069.0221	Трудовой стаж и трудовые книжки
0002.0007.0070.0000	Установление инвалидности, временной нетрудоспособности
0002.0007.0070.0233	Установление группы инвалидности, в том числе связанной с пребыванием на фронте. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ)
0002.0007.0071.0000	Пенсии (за исключением международного сотрудничества)
0002.0007.0071.0232	Назначение трудовой пенсии (по старости, по инвалидности, в случае потери кормильца)
0002.0007.0071.0663	Своевременность и качество пенсионного обеспечения
0002.0007.0071.1113	Тождество профессий, должностей, организаций при назначении пенсий
0002.0007.0071.1416	Исполнение законодательства в области социального обеспечения
0002.0007.0071.1417	Стратегия долгосрочного развития пенсионной системы
0002.0007.0071.1423	Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению (за выслугу лет, социальной)
0002.0007.0071.1424	Пересмотр размеров пенсий
0002.0007.0071.1425	Программа увеличения размера пенсии гражданам, выразившим намерение продолжать работать по достижении пенсионного возраста

0002.0007.0072.0000	Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)
0002.0007.0072.0259 ¹³	Получение и использование материнского капитала
0002.0007.0072.1568	Получение и использование материнского капитала на федеральном уровне
0002.0007.0072.1569	Получение и использование материнского капитала на региональном уровне
0002.0007.0072.0241	Компенсационные выплаты за утраченное имущество, в том числе жилье
0002.0007.0072.0260	Оказание финансовой помощи
0002.0007.0072.0796	Обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством
0002.0007.0072.0797	Исчисление пособий гражданам, имеющим детей
0002.0007.0072.0876	Выплата пособия на погребение
0002.0007.0072.1118	Возмещение вреда вследствие получения производственной травмы, профзаболевания

² Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1568, 1569.

0002.0007.0073.0000	Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)
0002.0007.0073.0234	Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений
0002.0007.0073.0235	Протезно-ортопедическая помощь
0002.0007.0073.0242	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения
0002.0007.0073.0942	Набор социальных услуг (НСУ). Получение, отказ, использование НСУ
0002.0007.0073.1111	Размер выплат по уходу за инвалидами
0002.0007.0073.1112	Плата за стационарное социальное обслуживание
0002.0007.0073.1145	Обеспечение бесплатным питанием детей до 1,5 лет
0002.0007.0073.1162	Обеспечение техническими средствами реабилитации
0002.0007.0074.0000	Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании
0002.0007.0074.0490	Признание участником ВОВ
0002.0007.0074.0236	Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ, участников боевых действий, инвалидов Вооруженных сил, блокадников
0002.0007.0074.0707	Социальное обеспечение и льготы лиц, работавших на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, в тылу не менее шести месяцев, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
0002.0007.0074.0237	Вопросы пострадавших от нацистских преследований
0002.0007.0074.0239	Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам
0002.0007.0074.0246	Социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, НПО «Маяк» и т.п.)
0002.0007.0074.0247	Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов
0002.0007.0074.0248	Социальная защита работающих в условиях Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока
0002.0007.0074.0249	Социальная защита участников подразделений особого риска
0002.0007.0074.0250	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов
0002.0007.0074.0251	Социальная защита ветеранов военной службы, ветеранов государственной службы, ветеранов труда
0002.0007.0074.0252	Социальная защита родственников погибших и умерших военнослужащих
0002.0007.0074.0253	Социальная защита детей военного времени
0002.0007.0074.0254	Социальная защита жертв политических репрессий
0002.0007.0074.0255	Звание «Ветеран труда», «Участник трудового фронта»
0002.0007.0074.0258	Монетизация льгот, ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение
0002.0007.0074.0664	Социальная адаптация и сопровождение воспитанников детских домов
0002.0007.0074.0665	Предоставление дополнительных льгот отдельным

	категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)
0002.0007.0074.0666	Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий
0002.0007.0074.0794	Обеспечение мер социальной поддержки для лиц, награжденных знаком «Почетный донор СССР», «Почетный донор России»
0002.0007.0074.0941	Мониторинг законодательства о монетизации льгот
0002.0007.0074.0943	Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством
0002.0007.0074.0956	Социальная защита бывших работников угольной отрасли
0002.0007.0074.1104	Проезд к месту санаторно-курортного лечения и обратно
0002.0007.0074.1105	Проезд к месту лечения и обратно
0002.0007.0074.1106	Проезд к месту лечения по путевкам, полученным вне НСУ
0002.0007.0074.1107	Проезд льготных категорий граждан на городском и пригородном транспорте
0002.0007.0074.1108	Проезд льготных категорий граждан на междугороднем транспорте
0002.0007.0074.1109	Проезд льготных категорий граждан по территории России
0002.0007.0074.1110	Проезд льготных категорий граждан по странам СНГ
0002.0007.0075.0000	Ответственность за нарушение законодательства о социальном обеспечении и социальном страховании
0002.0007.0075.0256	Выплата пенсий
0002.0007.0075.0945	Учреждения социальной защиты (соцзащиты)
0002.0007.0076.0000	Порядок разрешения споров в области социального обеспечения и социального страхования
0002.0007.0076.1188	Споры в области социального обеспечения и социального страхования
0002.0013.0000.0000	Образование. Наука. Культура
0002.0013.0139.0000	Образование (за исключением международного сотрудничества)
0002.0013.0139.0261	Управление системой образования
0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование
0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов
0002.0013.0139.1431	Деятельность руководителей вузов
0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования
0002.0013.0139.0265	Система начального профессионального образования
0002.0013.0139.0709	Государственные интернаты и детские дома
0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения
0002.0013.0139.0267	Негосударственные формы обучения детей и подростков
0002.0013.0139.0268	Внешкольные учреждения – юных техников, лагеря отдыха

	и т.д.
0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения
0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения
0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования
0002.0013.0139.0271	Обучение за рубежом
0002.0013.0139.0272	Платное образование
0002.0013.0139.0273	Связь образовательных учреждений с институтами опекуинства, патроната, усыновления, лишения родительских прав
0002.0013.0139.0274	Компьютеризация образовательных учреждений
0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники
0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен
0002.0013.0139.0278	Внеконкурсное поступление в вузы
0002.0013.0139.0279	Образование и патриотическое воспитание
0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования
0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования
0002.0013.0139.0667	Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)
0002.0013.0139.0668	Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации
0002.0013.0139.0669	Повышение квалификации педагогов
0002.0013.0139.0670	Разработка и использование новых технологий в сфере образования (в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах и пр.)
0002.0013.0139.0783	Система послевузовского образования
0002.0013.0139.0286	Присвоение ученых степеней и званий. Работа Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации
0002.0013.0139.0826	Малокомплектные школы
0002.0013.0139.0827	Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности
0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях
0002.0013.0139.0877	Социальные стипендии
0002.0013.0139.1115	Подготовка медицинских кадров
0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов
0002.0013.0139.1117	Обучение на бюджетной основе
0002.0013.0139.1151	Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)
0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях
0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений
0002.0013.0139.1426	Разработка концепции математического образования
0002.0013.0139.1427	Мониторинг деятельности государственных образовательных учреждений
0002.0013.0139.1428	Реорганизация образовательных учреждений
0002.0013.0139.1429	Федеральные государственные образовательные стандарты среднего (полного) общего образования
0002.0013.0139.1432	Выплата стипендий
0002.0013.0139.1433	Размер стипендий
0002.0013.0139.1434	Аккредитация образовательных программ

0002.0013.0139.1435	Предоставление общежития
0002.0013.0139.1436	Образовательные учреждения среднего профессионального образования
0002.0013.0139.1437	Многофункциональные центры прикладных квалификаций
0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях
0002.0013.0139.1440	Расширение форм получения дошкольного образования
0002.0013.0139.1441	Частные дошкольные образовательные учреждения
0002.0013.0139.1442	Утверждение федеральных государственных образовательных стандартов среднего (полного) общего образования
0002.0013.0140.0000	Наука (за исключением международного сотрудничества и военной науки)
0002.0013.0140.0282	Управление в сфере научной и научно-технической деятельности
0002.0013.0140.0282.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0002.0013.0140.0282.0006	Иные подвопросы
0002.0013.0140.0283	Научные исследования
0002.0013.0140.0284	Научно-техническая деятельность
0002.0013.0140.0285	Развитие науки и ее материальной базы. Работа научных учреждений и их руководителей
0002.0013.0140.0671	Инновации и нанотехнологии
0002.0013.0140.1443	Финансирование научных фондов
0002.0013.0140.1260	Единство измерений, метрология, классификация, каталогизация и государственный (контроль) надзор
0002.0013.0141.0000	Культура (за исключением международного сотрудничества)
0002.0013.0141.0287	Управление в сфере культуры
0002.0013.0141.0288	Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры
0002.0013.0141.0289	Памятники архитектуры, истории и культуры
0002.0013.0141.0290	Национальное культурное наследие народов России
0002.0013.0141.0291	Особо охраняемые историко-культурные территории
0002.0013.0141.0296	Творческие союзы
0002.0013.0141.0134	Литература и искусство, учреждения культуры (обращения из зарубежных стран)
0002.0013.0141.0673	Система развития культуры и нравственности на территории субъекта Российской Федерации. Национальное многообразие
0002.0013.0141.0674	Краеведение
0002.0013.0141.0828	Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры
0002.0013.0141.0834	Театры, концертные организации, цирки
0002.0013.0141.0835	Музейное дело. Музеи
0002.0013.0141.0836	Кинопрокат, кинематография, кинопроизводство
0002.0013.0141.0838	Передача культовых зданий. Отношения с религиозными конфессиями
0002.0013.0141.0839	Профессиональное искусство и народное творчество
0002.0013.0141.1154	Предоставление льготы для отдельных категорий граждан на

	посещение культурных учреждений
0002.0013.0141.1444	Создание национальной электронной библиотеки
0002.0013.0141.1445	Музейный фонд Российской Федерации
0002.0013.0141.1446	Вывоз и ввоз культурных ценностей (реституция)
0002.0013.0141.1447	Обмен выставками между музеями Российской Федерации
0002.0013.0141.1448	Работа музеев в вечернее и ночное время
0002.0013.0141.1449	Создание передвижного фонда ведущих российских музеев
0002.0013.0141.1450	Виртуальные музеи
0002.0013.0142.0000	Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)
0002.0013.0142.0292	Средства массовой информации (телевидение, радио, пресса, электронные). Реклама в СМИ
0002.0013.0142.0293	Информационные агентства
0002.0013.0142.0294	Телевидение
0002.0013.0142.0295	Издательство и книжная торговля. Отклики на печатные издания
0002.0013.0142.0132	Работа средств массовой информации (обращения из зарубежных стран)
0002.0013.0142.0730	Распространение периодических изданий
0002.0013.0142.0829	Доступ населения к общероссийским каналам телевидения
0002.0013.0142.0874	Радиовещание
0002.0013.0142.1155	Публичные выступления должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления
0002.0014.0000.0000	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм
0002.0014.0143.0000	Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)
0002.0014.0143.0299	Управление в сфере здравоохранения
0002.0014.0143.0299.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0002.0014.0143.0299.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0002.0014.0143.0299.0005	Оценка деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации по достижению целевых показателей
0002.0014.0143.0299.0006	Иные подвопросы
0002.0014.0143.1451	Смертность населения
0002.0014.0143.1452	Стратегия лекарственного обеспечения. Увеличение объема отечественных лекарственных средств
0002.0014.0143.1453	Стратегия развития медицинской науки
0002.0014.0143.1454	Политика здорового питания
0002.0014.0143.1455	Модернизация наркологической службы
0002.0014.0143.1456	Повышение квалификации медицинских кадров
0002.0014.0143.1457	Обеспеченность медицинскими кадрами
0002.0014.0143.1458	Меры социальной поддержки медицинских работников
0002.0014.0143.0300	Укрепление материально-технической базы здравоохранения
0002.0014.0143.0301	Государственное и муниципальное здравоохранение
0002.0014.0143.0146	Органы здравоохранения (обращения из зарубежных стран)
0002.0014.0143.0302	Развитие системы негосударственного здравоохранения
0002.0014.0143.0303	Помещение в больницы и специализированные лечебные

	учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях
0002.0014.0143.0304	Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике
0002.0014.0143.0305	Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки
0002.0014.0143.0306	Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок
0002.0014.0143.0307	Служба скорой и неотложной медицинской помощи
0002.0014.0143.0308	Медицинское обслуживание сельских жителей
0002.0014.0143.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора
0002.0014.0143.0310	Направление на лечение за рубеж
0002.0014.0143.0311	Протезирование (зубное, глазное и другое – кроме конечностей)
0002.0014.0143.0312	Борьба с алкоголизмом и наркоманией, табакокурением
0002.0014.0143.0313	Борьба со СПИДом
0002.0014.0143.0314	Донорство. О звании «Почетный донор»
0002.0014.0143.0315	Медицинские советы, народная и нетрадиционная медицина
0002.0014.0143.0317	Работа медицинских учреждений и их сотрудников
0002.0014.0143.0318	Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи
0002.0014.0143.0675	Модернизация и развитие системы здравоохранения. Развитие инфраструктуры здравоохранения
0002.0014.0143.0676	Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения
0002.0014.0143.0677	Диспансеризация взрослого и детского населения
0002.0014.0143.0678	Детская медицина. Сокращение младенческой смертности. Программа «Родовой сертификат»
0002.0014.0143.0679	Лечение бесплодия. Технология экстракорпорального оплодотворения
0002.0014.0143.0680	Законодательство об охране здоровья
0002.0014.0143.1114	Законодательство в сфере здравоохранения
0002.0014.0143.0710	Федеральные квоты на оказание высокотехнологической медицинской помощи
0002.0014.0143.0878	Закрытие медицинских учреждений
0002.0014.0143.0936	Лечение и оказание медицинской помощи
0002.0014.0143.0937	Лекарственное обеспечение
0002.0014.0143.0938	Психоневрологические диспансеры (ПНД). Помещение и лечение в ПНД. Снятие с учета в ПНД
0002.0014.0143.0939	Судебно-медицинская экспертиза
0002.0014.0143.0940	Государственные учреждения медико-санитарной экспертизы (МСЭ)
0002.0014.0143.0946	Биологически-активные добавки (БАД). Генно-модифицированные продукты (ГМП)
0002.0014.0143.0964	Проблемы алкоголизма в России
0002.0014.0143.1087	Установление причинной связи заболевания с профессией
0002.0014.0143.1088	Установление причинной связи заболевания с облучением
0002.0014.0143.1089	Отношение к больным и их родственникам
0002.0014.0143.1090	Качество оказания медицинской помощи, причины смерти взрослых
0002.0014.0143.1091	Качество оказания медицинской помощи, причины смерти

	детей
0002.0014.0143.1092	Строительство медицинских центров, оснащение лечебно-профилактических учреждений специализированным оборудованием (национальный проект «Здоровье»)
0002.0014.0143.1093	Внедрение новых методик лечения
0002.0014.0143.1094	Регистрация новых методик лечения
0002.0014.0143.1095	Стоимость лекарственных средств
0002.0014.0143.1096	Качество лекарственных средств
0002.0014.0143.1097	Обеспеченность лекарственными средствами аптек
0002.0014.0143.1098	Регистрация лекарственных средств
0002.0014.0143.1099	Работа аптек
0002.0014.0143.1100	Решения Федерального бюро медико-социальной экспертизы (ФБ МСЭ)
0002.0014.0143.1101	Решения Главного бюро медико-социальной экспертизы (ГБ МСЭ)
0002.0014.0143.1102	Социальная поддержка инвалидов
0002.0014.0143.1103	Определение степени утраты профессиональной трудоспособности
0002.0014.0144.0000	Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)
0002.0014.0144.0319	Управление в сфере физической культуры и спорта
0002.0014.0144.0320	Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности
0002.0014.0144.0321*	Олимпийское движение. Развитие физической культуры и спорта, спорта высших достижений
0002.0014.0144.0322	Физическая культура населения. Физическое воспитание
0002.0014.0144.0323	Спорт. Деятельность руководителей этой сферы
0002.0014.0144.0324	Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта
0002.0014.0144.1459	Развитие военно-прикладных видов спорта среди граждан призывного возраста
0002.0014.0144.0326	Проведение Чемпионата мира по футболу в России в 2018 году
0002.0014.0144.0681	Формирование и развитие ценностей здорового образа жизни
0002.0014.0144.0682	Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта
0002.0014.0144.0733	Адаптивная физическая культура и спорт (физическая культура и спорт для людей с ограниченными возможностями)
0002.0014.0145.0000	Туризм. Экскурсии (за исключением международного сотрудничества)
0002.0014.0145.0325*	Туризм. Экскурсии
0003.0000.0000.0000	Экономика
0003.0008.0000.0000	Финансы
0003.0008.0077.0000	Общие положения финансовой системы
0003.0008.0077.0683	Стратегия и перспективы развития

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0753, 1248.

0003.0008.0077.1006	Невыплата дивидендов
0003.0008.0077.1007	Размер оплаты услуг, предоставляемых участниками финансового рынка
0003.0008.0077.1025	Государственный реестр бюро кредитных историй
0003.0008.0077.1026	Оценка финансовой устойчивости жилищных накопительных кооперативов
0003.0008.0077.1027	Организации с признаками финансовой пирамиды
0003.0008.0077.1028	Выплата дивидендов
0003.0008.0077.1029	Местонахождение и деятельность организаций
0003.0008.0077.1030	Компенсация, возврат, индексация вкладов
0003.0008.0077.1031	Реализация приватизационных чеков (ваучеров)
0003.0008.0077.1033	Законодательство Российской Федерации в сфере финансовых рынков и страхового дела
0003.0008.0077.1037	Кредитные потребительские кооперативы и микрофинансовые организации
0003.0008.0077.1038	Общественные объединения вкладчиков
0003.0008.0077.1039	Использование инсайдерской информации и манипулирование рынком финансовых инструментов, иностранной валюты и товаров
0003.0008.0077.1040	Обязательное страхование транспортных средств (ОСАГО)
0003.0008.0077.1043	Обязательное страхование эксплуатантов опасных объектов
0003.0008.0077.1044	Иные обязательные виды страхования
0003.0008.0077.1045	Добровольное страхование имущества
0003.0008.0077.1046	Страхование транспортных средств (КАСКО)
0003.0008.0077.1047	Добровольное медицинское страхование
0003.0008.0077.1048	Страхование квартир и строений
0003.0008.0077.1049	Страхование иного имущества
0003.0008.0077.1050	Страхование от несчастных случаев
0003.0008.0077.1051	Страхование граждан, выезжающих за границу
0003.0008.0077.1052	Сельскохозяйственное страхование
0003.0008.0077.1053	Добровольное страхование ответственности
0003.0008.0077.1054	Добровольное страхование автогражданской ответственности
0003.0008.0077.1055	Страхование финансовых, предпринимательских рисков
0003.0008.0077.1056	Иные виды добровольного страхования ответственности
0003.0008.0077.1057	Принцип добровольности страхования
0003.0008.0077.1058	Размер страхового возмещения
0003.0008.0077.1059	Работа с документами, заявлениями по выплате страховых сумм
0003.0008.0077.1060	Выплата страховых сумм
0003.0008.0077.1061	Расторжение договора страхования (ОСАГО и др.)
0003.0008.0077.1062	Процедура прямого возмещения убытков
0003.0008.0077.1063	Расчет страховой премии
0003.0008.0077.1064	Организации (представительства) субъектов страхового дела
0003.0008.0077.1065	Деятельность субъектов страхового дела после отзыва лицензий
0003.0008.0077.1068	Деятельность объединений субъектов страхового дела (ВСС, РСА, НССО и др.)
0003.0008.0078.0000	Управление в сфере финансов
0003.0008.0078.0327	Управление в сфере финансов и денежного обращения
0003.0008.0078.0929	Страховое законодательство

0003.0008.0078.0342	Работа страховых организаций
0003.0008.0078.0928	Страховое дело
0003.0008.0078.0930	Полномочия Федеральной службы финансово-бюджетного надзора в части проверки средств федерального бюджета и иных бюджетов
0003.0008.0078.0931	Приказ Министерства финансов Российской Федерации «Об обеспечении деятельности по осуществлению государственного финансового контроля»
0003.0008.0078.0932	Органы государственного финансового контроля
0003.0008.0078.0947	Счетная палата Российской Федерации
0003.0008.0078.1018	Акционерные инвестиционные фонды, паевые инвестиционные фонды, негосударственные пенсионные фонды, их управляющие компании и специализированные депозитарии
0003.0008.0078.1019	Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, дилеры, управляющие компании, регистраторы, депозитарии, клиринговые организации, организаторы торговли и товарных бирж)
0003.0008.0078.1034	Предоставление выписок из реестров
0003.0008.0078.1036	Проведение проверок деятельности участников финансового рынка и субъектов страхового дела
0003.0008.0079.0000	Денежная система и денежное обращение
0003.0008.0079.0329	Ценообразование, государственная политика в области цен
0003.0008.0079.0328	Денежная наличность. Эмиссия денег
0003.0008.0079.0342	Работа страховых организаций
0003.0008.0079.0343	Индексация и выплата сбережений
0003.0008.0079.0344	Инфляция
0003.0008.0079.0347	Игорный бизнес. Лотереи
0003.0008.0079.0923	Долговые обязательства государства по товарным целевым чекам, облигациям и другим видам государственного долга
0003.0008.0079.0967	Цены на алкоголь
0003.0008.0079.1067	Выплата компенсации по вкладам в органы Госстраха
0003.0008.0080.0000	Общие положения бюджетного устройства
0003.0008.0080.0331	Исполнение федерального бюджета, региональных и местных бюджетов
0003.0008.0080.0954	Бюджетное законодательство Российской Федерации
0003.0008.0080.1461	Исполнение региональных бюджетов
0003.0008.0080.1462	Исполнение местных бюджетов
0003.0008.0080.1463	Софинансирование за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета расходных обязательств субъектов
0003.0008.0081.0000	Федеральный бюджет
0003.0008.0081.0330	Бюджетная система Российской Федерации. Межбюджетные отношения
0003.0008.0081.1465	Межбюджетные отношения
0003.0008.0081.0345	Государственные финансовые активы
0003.0008.0081.0346	Долговые обязательства государства по облигациям государственных займов, государственным долговым обязательствам

0003.0008.0081.0948	Контроль исполнения федерального бюджета
0003.0008.0081.0950	Контроль за состоянием государственного внутреннего и внешнего долга Российской Федерации и за использованием кредитных ресурсов
0003.0008.0081.0952	Контроль за поступлением в федеральный бюджет средств от распоряжения и управления государственной собственностью
0003.0008.0081.0627	Доходы федерального бюджета
0003.0008.0081.0628	Расходы федерального бюджета
0003.0008.0081.0645	Государственный долг Российской Федерации
0003.0008.0081.1467	Использование нефтегазовых доходов федерального бюджета

0003.0008.0082.0000	Бюджеты субъектов Российской Федерации
0003.0008.0082.0629	Доходы бюджетов субъектов Российской Федерации
0003.0008.0082.0630	Расходы бюджетов субъектов Российской Федерации
0003.0008.0082.0798	Государственный долг субъектов Российской Федерации
0003.0008.0082.0949	Контроль исполнения бюджетов субъектов Российской Федерации
0003.0008.0083.0000	Местные бюджеты
0003.0008.0083.0631	Доходы местных бюджетов
0003.0008.0083.0632	Расходы местных бюджетов
0003.0008.0084.0000	Иные вопросы бюджетного устройства
0003.0008.0084.0799	Государственные внебюджетные фонды
0003.0008.0084.0879	Использование бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов
0003.0008.0084.0926	Суверенные фонды (Резервный фонд, Фонд национального благосостояния)
0003.0008.0084.0927	Управление суверенными фондами
0003.0008.0084.0951	Контроль за государственными внебюджетными фондами
0003.0008.0084.1468	Формирование, использование и управление средствами Резервного фонда
0003.0008.0084.1469	Формирование, использование и управление средствами Фонда национального благосостояния
0003.0008.0085.0000	Казначейство
0003.0008.0085.1189	Казначейство
0003.0008.0086.0000	Налоги и сборы
0003.0008.0086.0332 ¹⁴	Федеральные, региональные, местные налоги и сборы
0003.0008.0086.1563	Федеральные налоги и сборы
0003.0008.0086.1564	Региональные налоги и сборы
0003.0008.0086.1565	Местные налоги и сборы
0003.0008.0086.0333	Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы
0003.0008.0086.0334	Налоговые правонарушения, ответственность за их совершение
0003.0008.0086.0684	Налоговые преференции
0003.0008.0086.0759	Водный налог

¹⁴ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1563, 1564, 1565.

0003.0008.0086.0760	Земельный налог
0003.0008.0086.0761	Налог на добавленную стоимость
0003.0008.0086.0762	Налог на добычу полезных ископаемых
0003.0008.0086.0763	Транспортный налог
0003.0008.0086.0764	Налог на имущество
0003.0008.0086.0765	Налог на доходы физических лиц
0003.0008.0086.0766	Налог на прибыль
0003.0008.0086.0767	Госпошлина
0003.0008.0086.0768	Налогообложение малого бизнеса
0003.0008.0086.0769	Задолженность по налогам и сборам
0003.0008.0086.0770	Уклонение от налогообложения
0003.0008.0086.0771	Применение КТК
0003.0008.0086.0772	Получение и отказ от ИНН
0003.0008.0086.0773	Бухгалтерский учет
0003.0008.0086.0774	Юридические вопросы по налогам и сборам
0003.0008.0086.0775	Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов
0003.0008.0086.0776	Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа
0003.0008.0086.0777	Организация работы с налогоплательщиками
0003.0008.0086.1470	Налоговое администрирование
0003.0008.0086.1471	Государственная регистрация юридических лиц
0003.0008.0086.1472	Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом
0003.0008.0086.0778	Налогообложение алкогольной продукции
0003.0008.0086.0779	Осуществление организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах
0003.0008.0086.0969	Сумма госпошлины на получение лицензии (закупка, хранение и поставка алкогольной продукции)
0003.0008.0086.0970	Возврат уплаченной госпошлины
0003.0008.0087.0000	Банковское дело
0003.0008.0087.0335	Банковская система (в том числе коммерческие банки)
0003.0008.0087.1474	Реформа банковской системы
0003.0008.0087.1475	Кредитный рейтинг Российской Федерации
0003.0008.0087.0336	Ссуды, субсидии и потребительские кредиты гражданам и индивидуальным предпринимателям
0003.0008.0087.1478	Кредитная информация
0003.0008.0087.1479	Вопросы заемщиков и кредиторов
0003.0008.0087.1480	Деятельность коллекторских агентств
0003.0008.0087.0140	Банки и инвестиционная политика (обращения из зарубежных стран)
0003.0008.0087.0685	Вклады в коммерческие банки
0003.0008.0087.0686	Оформление и обслуживание электронных карт
0003.0008.0087.0933	Взимание банками коммерческих вознаграждений
0003.0008.0087.0934	Наследование денежных средств со счетов в банках
0003.0008.0087.0935	Возврат денежных средств и банкротство банков
0003.0008.0087.0953	Контроль за банковской системой
0003.0008.0088.0000	Ценные бумаги. Рынок ценных бумаг

0003.0008.0088.0337	Рынок ценных бумаг. Деятельность организаций, производящих операции с ценными бумагами, их взаимоотношения с владельцами и держателями ценных бумаг
0003.0008.0088.0338	Акционирование предприятий
0003.0008.0088.1481	Права владельцев акций акционированных предприятий
0003.0008.0088.1482	Информация для акционеров о сделках
0003.0008.0088.1483	Ответственность исполнительных органов акционерных обществ за нанесение ущерба обществам
0003.0008.0088.1484	Права акционеров и недобросовестные действия исполнительных органов акционерных обществ
0003.0008.0088.0788	Эмиссия ценных бумаг
0003.0008.0088.0800	Деятельность Совета при Президенте Российской Федерации по развитию финансового рынка
0003.0008.0088.1020	Обмен, аннулирование квалификационных аттестатов
0003.0008.0088.1021	Аттестация страховых актуариев
0003.0008.0088.1022	Установление квалификационных требований к работникам профессиональных участников рынка ценных бумаг
0003.0008.0088.1023	Программы квалификационных экзаменов для аттестации граждан в сфере профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг
0003.0008.0088.1024	Апелляция по результатам сдачи квалификационных экзаменов
0003.0008.0088.1032	Продажа, выкуп, обмен, приобретение, перерегистрация прав собственности на ценные бумаги
0003.0008.0088.1147	Применение законодательства о рынке ценных бумаг и в сфере страхового дела
0003.0008.0089.0000	Валютное регулирование и валютный контроль
0003.0008.0089.0339	Валютное регулирование, конвертируемость рубля
0003.0008.0089.0340	Внешняя торговля, ВТО
0003.0008.0089.0341	Внешние заимствования, валютный контроль
0003.0008.0089.0801	Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле»
0003.0008.0089.0802	Меры административной ответственности за нарушение валютного законодательства Российской Федерации и актов органов валютного регулирования в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях
0003.0008.0090.0000	Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений)
0003.0008.0090.1190	Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений)
0003.0008.0091.0000	Бухгалтерский учет и финансовая отчетность
0003.0008.0091.0804	Методология и организация бухгалтерского учета и отчетности
0003.0008.0092.0000	Аудиторская деятельность (за исключением экологического аудита)

0003.0008.0092.0477	Проверка деятельности хозяйствующих субъектов
0003.0008.0092.0805	Законодательство об аудиторской деятельности
0003.0008.0092.0806	Деятельность саморегулируемых организаций auditors
0003.0009.0000.0000	Хозяйственная деятельность
0003.0009.0093.0000	Промышленность
0003.0009.0093.0348	Промышленная безопасность опасных производственных объектов
0003.0009.0093.0348.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0003.0009.0093.0348.0006	Иные подвопросы
0003.0009.0093.1485	Качество управления в сфере промышленности
0003.0009.0093.1486	Система управления в сфере промышленности
0003.0009.0093.1487	Деятельность в области управления в сфере промышленности
0003.0009.0093.1488	Наукоемкие отрасли
0003.0009.0093.1489	Высокотехнологичные отрасли
0003.0009.0093.0349	Инновационная политика, внедрение высоких технологий. Изобретательская деятельность
0003.0009.0093.0350	Конкурентоспособность промышленной продукции
0003.0009.0093.0351	Производство товаров широкого потребления
0003.0009.0093.0352	Энергоэффективность и ресурсосбережение
0003.0009.0093.0353	Оборонно-промышленный комплекс, космос
0003.0009.0093.0354	Топливо-энергетический комплекс. Работа АЭС, ТЭС и ГЭС. Переход ТЭС на газ. Долги энергетикам
0003.0009.0093.0355	Химико-лесной комплекс
0003.0009.0093.0356	Машиностроительный комплекс
0003.0009.0093.0357	Частные промышленные предприятия
0003.0009.0093.0358	Предприятия Крайнего Севера, Сибири и Дальнего Востока
0003.0009.0093.0359	Деятельность руководителей предприятий
0003.0009.0093.0360	Местная промышленность и народные промыслы
0003.0009.0093.0821	Деятельность предприятий лесопромышленного комплекса
0003.0009.0093.0957	Производственная, хозяйственная и финансовая деятельность предприятий, организаций и флота рыбной отрасли
0003.0009.0093.0971	Закрытие предприятия (завода)
0003.0009.0093.0972	Перепрофилирование предприятий
0003.0009.0093.0987	Использование ЕГАИС (Единой государственной автоматизированной информационной системы учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции)
0003.0009.0093.0988	Розлив алкогольной продукции в обход (ЕГАИС)
0003.0009.0093.1079	Энергетическое обследование предприятий (энергоаудит, энергопаспорта)
0003.0009.0093.1080	Саморегулируемые организации (СРО) в энергетике
0003.0009.0093.1081	Обеспечение снабжения садоводческих некоммерческих товариществ (СНТ) электроэнергией
0003.0009.0093.1082	Технологическое присоединение потребителей электрической энергии к электрическим сетям
0003.0009.0093.1491	Предельный срок подключения
0003.0009.0093.1492	Предельное количество этапов подключения
0003.0009.0093.1083	Нормативы технологических потерь при передаче тепло- и

	электроэнергии
0003.0009.0093.1084	Прокладка нефте- и газопроводов
0003.0009.0093.1085	Утилизация шин
0003.0009.0093.1086	Ведомственная охрана Минэнерго России
0003.0009.0093.1131	Нефтегазовый комплекс
0003.0009.0093.1132	Нефтехимическая промышленность
0003.0009.0093.1133	Электроэнергетика
0003.0009.0093.1134	Угольная промышленность
0003.0009.0093.1135	Возобновляемые источники электроэнергии
0003.0009.0093.1136	Обеспечение топливом сельхозтоваропроизводителей
0003.0009.0093.1137	Металлургический комплекс
0003.0009.0093.1138	Легкая промышленность
0003.0009.0094.0000	Геология. Геодезия и картография
0003.0009.0094.0711	Геодезия и картография
0003.0009.0094.0712	Глобальная навигационная спутниковая система (ГЛОНАСС)
0003.0009.0094.0822	Использование спутниковых навигационных технологий
0003.0009.0094.0833	Работа Росреестра в федеральных округах и в субъектах Российской Федерации
0003.0009.0095.0000	Использование атомной энергии. Захоронение радиоактивных отходов и материалов (за исключением вопросов безопасности)
0003.0009.0095.1191	Использование атомной энергии. Захоронение радиоактивных отходов и материалов (за исключением вопросов безопасности)
0003.0009.0096.0000	Строительство
0003.0009.0096.0361	Управление в сфере строительства
0003.0009.0096.0362	Деятельность в сфере строительства
0003.0009.0096.1495	Разрешительные процедуры на капитальное строительство
0003.0009.0096.1496	Время прохождения разрешительных процедур на капитальное строительство
0003.0009.0096.0363	Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве
0003.0009.0096.0364	Строительство и реконструкция предприятий промышленности, в том числе – энергетики
0003.0009.0096.0365	Строительство на селе (кроме жилищного)
0003.0009.0096.0633	Строительные организации
0003.0009.0096.0370	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог
0003.0009.0096.0713	Строительство и реконструкция объектов государственной границы Российской Федерации
0003.0009.0096.0714	Технический учет и инвентаризация объектов капитального строительства
0003.0009.0096.0883	Выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники безопасности строительно-монтажных работ)
0003.0009.0096.0889	Строительные недоделки

0003.0009.0096.0893	Государственный контроль и надзор в области долевого строительства
0003.0009.0096.1494	Инвестиции в строительство
0003.0009.0097.0000	Градостроительство и архитектура
0003.0009.0097.0367	Градостроительство. Архитектура и проектирование
0003.0009.0097.0605	Газификация поселений
0003.0009.0097.1243	Водоснабжение поселений
0003.0009.0097.1244	Канализование поселений
0003.0009.0097.1245	Электрификация поселений
0003.0009.0097.0366	Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)
0003.0009.0097.0368	Жилищное строительство в городах
0003.0009.0097.0369	Жилищное строительство в поселках городского типа и на селе
0003.0009.0097.0607	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий
0003.0009.0097.0634	Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство Российской Федерации
0003.0009.0097.0880	Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности
0003.0009.0097.0881	Государственный строительный надзор
0003.0009.0098.0000	Сельское хозяйство
0003.0009.0098.0371	Государственное регулирование агропромышленного производства
0003.0009.0098.0372	Аграрная политика, управление агропромышленным комплексом
0003.0009.0098.0139	Агропромышленный комплекс (обращения из зарубежных стран)
0003.0009.0098.0373	Земельная реформа. Частная собственность на землю
0003.0009.0098.0374	Акционерные общества в агропромышленном комплексе
0003.0009.0098.0375	Фермерские (крестьянские) хозяйства и аренда на селе
0003.0009.0098.0376	Личные подсобные хозяйства
0003.0009.0098.0377	Пищевая и перерабатывающая промышленность. Сельскохозяйственные кооперативы
0003.0009.0098.0378	Закупка, хранение и реализация сельхозпродукции. Цены. Сельскохозяйственные выставки, рынки, ярмарки
0003.0009.0098.0379	Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества
0003.0009.0098.0380	Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества
0003.0009.0098.0381	Приватизация земельных участков
0003.0009.0098.0382	Изменения статуса земельных участков
0003.0009.0098.0383	Выделение земельных и имущественных паев
0003.0009.0098.0384	Земельные споры (не судебные)
0003.0009.0098.0385	Нецелевое использование земель сельхозназначения
0003.0009.0098.0386	Производство и хранение сельхозпродукции
0003.0009.0098.0387	Закупка сельхозпродукции и закупочные цены
0003.0009.0098.0388	Материально-техническое оснащение производства сельскохозяйственной продукции. Цены на

	сельскохозяйственную технику
0003.0009.0098.0389	Мелиорация
0003.0009.0098.0390	Охотничье хозяйство, пчеловодство
0003.0009.0098.0391	Рыбное хозяйство. Производство рыбопродуктов и морепродуктов. Борьба с браконьерством
0003.0009.0098.0392	Работа ветеринарной службы
0003.0009.0098.0393	Трудовые, кадровые, пенсионные и социальные вопросы. Социальное развитие села
0003.0009.0098.0394	Подготовка кадров агропромышленного комплекса
0003.0009.0098.0687	Земледелие и производство продукции растениеводства
0003.0009.0098.0688	Изобретательские и рационализаторские предложения
0003.0009.0098.0852	Компенсация ущерба от стихийных бедствий
0003.0009.0098.1119	Животноводство
0003.0009.0099.0000	Транспорт
0003.0009.0099.0395	Управление транспортом. Работа руководителей транспортных организаций
0003.0009.0099.0395.0001	Оценка достижений целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации
0003.0009.0099.0395.0006	Иные подвопросы
0003.0009.0099.0396	Железнодорожный транспорт (кроме перевозок пассажиров). Реформа отрасли
0003.0009.0099.0397	Водный транспорт (кроме перевозок пассажиров)
0003.0009.0099.0398	Воздушный транспорт (кроме перевозок пассажиров)
0003.0009.0099.0399	Автомобильный транспорт (кроме пассажирского)
0003.0009.0099.0400	Городской транспорт
0003.0009.0099.0401	Дорожное хозяйство
0003.0009.0099.0402	Трубопроводный транспорт
0003.0009.0099.0403	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения
0003.0009.0099.0404	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)
0003.0009.0099.0405	Междугородные и пригородные перевозки пассажиров
0003.0009.0099.0406	Городской пассажирский транспорт, в том числе метро
0003.0009.0099.0407	Пассажирский транспорт на селе
0003.0009.0099.0408	Железнодорожный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0003.0009.0099.0409	Автомобильный транспорт
0003.0009.0099.0410	Воздушный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0003.0009.0099.0411	Водный транспорт (транспортное обслуживание населения)
0003.0009.0099.0412	Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги
0003.0009.0099.0689	Автостоянки и автопарковки
0003.0009.0099.0690	Программа по утилизации старых автомобилей
0003.0009.0099.0691	Установка и содержание остановок общественного транспорта
0003.0009.0099.0850	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог
0003.0009.0099.1125	Транспортная безопасность
0003.0009.0099.1126	Развитие транспортного комплекса
0003.0009.0100.0000	Связь

0003.0009.0100.0413	Регулирование деятельности в области оказания услуг связи. Руководство отраслью
0003.0009.0100.0133	Работа органов связи (обращения из зарубежных стран)
0003.0009.0100.0414	Почтовая связь
0003.0009.0100.0415 ¹⁵	Работа почты и телеграфа
0003.0009.0100.1570	Работа почты
0003.0009.0100.1571	Работа телеграфа
0003.0009.0100.0416	Электрическая связь
0003.0009.0100.0417	Развитие инфраструктуры связи. Телефонизация
0003.0009.0100.0418	Доступ к сети местной телефонной связи
0003.0009.0100.0419	Качество оказания услуг связи
0003.0009.0100.0420	Технические средства радиовещания и телевидения
0003.0009.0100.0421	Развитие цифрового теле- и радиовещания
0003.0009.0100.0422	Правительственная связь и иные виды специальной связи. Фельдъегерская связь
0003.0009.0100.0423	Электронная связь. Интернет
0003.0009.0100.1497	Социальные сети и сетевые сообщества
0003.0009.0100.1498	Информационные системы органов государственной власти Российской Федерации
0003.0009.0100.0424	Подвижная радиотелефонная связь
0003.0009.0100.0425	Телекоммуникации
0003.0009.0100.0426	Оплата услуг связи
0003.0009.0100.0731	Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей)
0003.0009.0101.0000	Космическая деятельность
0003.0009.0101.0427	Управление в сфере космической деятельности
0003.0009.0101.0712	Глобальная навигационная спутниковая система (ГЛОНАСС)
0003.0009.0101.0823	Использование результатов космической деятельности
0003.0009.0102.0000	Торговля
0003.0009.0102.0428	Управление в сфере торговли
0003.0009.0102.0429	Оптовая торговля
0003.0009.0102.0432	Работа рынков
0003.0009.0102.0433	Качество товаров. Защита прав потребителей
0003.0009.0102.0434	Торговое обслуживание льготных категорий граждан
0003.0009.0102.0435	Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек
0003.0009.0102.0692	Рост цен на продукты питания
0003.0009.0102.0830	Продажа контрафактных товаров
0003.0009.0102.0946	Биологически-активные добавки (БАД). Генно-модифицированные продукты (ГМП)
0003.0009.0102.0960	Реализация продукции из водных биологических ресурсов. Цены
0003.0009.0102.0966	Некачественная алкогольная продукция
0003.0009.0102.0992	Торговля товарами длительного пользования (телефоны, холодильники, стиральные машины, пылесосы, автомобили)
0003.0009.0102.0993	Торговля продовольственными товарами
0003.0009.0102.0994	Торговля промышленными товарами повседневного спроса

¹⁵ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1570, 1571.

	(одежда, обувь и т.д.)
0003.0009.0102.0995	Правила продажи дистанционным способом
0003.0009.0102.1246	Законодательство в сфере торговли
0003.0009.0103.0000	Общественное питание
0003.0009.0103.0436	Управление в сфере общественного питания
0003.0009.0103.0437	Предприятия общественного питания
0003.0009.0104.0000	Бытовое обслуживание населения
0003.0009.0103.0610	Обслуживание автолюбителей (автосервис, АЗС, гаражи, стоянки)
0003.0009.0103.0611	Ремонт и гарантийное обслуживание бытовой аппаратуры и техники
0003.0009.0103.0612	Ателье, прачечные, химчистки, парикмахерские, бани
0003.0009.0103.0613	Ритуальные услуги
0003.0010.0000.0000	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело
0003.0010.0105.0000	Общие положения в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0105.1192	Общие положения в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0106.0000	Управление внешнеэкономической деятельностью
0003.0010.0106.1193	Управление внешнеэкономической деятельностью
0003.0010.0106.1193.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0003.0010.0106.1193.0006	Иные подвопросы
0003.0010.0107.0000	Субъекты внешнеэкономических отношений
0003.0010.0107.1194	Субъекты внешнеэкономических отношений
0003.0010.0108.0000	Внешнеэкономические сделки (за исключением частного права)
0003.0010.0108.1195	Внешнеэкономические сделки (за исключением частного права)
0003.0010.0109.0000	Оказание услуг (за исключением частного права)
0003.0010.0109.1196	Оказание услуг (за исключением частного права)
0003.0010.0110.0000	Иностранные инвестиции
0003.0010.0110.0438	Иностранные инвестиции
0003.0010.0111.0000	Свободные экономические зоны (за исключением налогов и сборов)
0003.0010.0111.1197	Свободные экономические зоны (за исключением налогов и сборов)

0003.0010.0112.0000	Зоны свободной торговли и таможенные союзы
0003.0010.0112.1198	Зоны свободной торговли и таможенные союзы
0003.0010.0112.0439	Свободные экономические зоны
0003.0010.0113.0000	Расчеты при осуществлении внешнеэкономической деятельности (за исключением частного права и банковской сферы)
0003.0010.0113.1199	Расчеты при осуществлении внешнеэкономической деятельности (за исключением частного права и банковской сферы)
0003.0010.0114.0000	Гуманитарная и техническая помощь в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0114.1200	Гуманитарная и техническая помощь в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0115.0000	Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки
0003.0010.0115.1201	Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки
0003.0010.0116.0000	Таможенно-тарифное регулирование
0003.0010.0116.0635	Ввозные таможенные пошлины
0003.0010.0116.0636	Вывозные таможенные пошлины
0003.0010.0116.0440	Таможенно-тарифное регулирование
0003.0010.0117.0000	Нетарифные ограничения в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0117.0478	Лицензирование, квотирование
0003.0010.0118.0000	Государственные меры по защите национальной экономики в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0118.1202	Государственные меры по защите национальной экономики в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0119.0000	Запреты на ввоз и вывоз в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0119.1203	Ограничения и запреты на ввоз и вывоз в сфере внешнеэкономической деятельности
0003.0010.0120.0000	Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте (за исключением федеральных налогов и сборов)
0003.0010.0120.1204	Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте (за исключением федеральных налогов и сборов)

0003.0010.0121.0000	Таможенное дело (за исключением международного экономического сотрудничества)
0003.0010.0121.0441	Таможенные органы
0003.0010.0121.0442	Таможенная политика государства
0003.0010.0121.0143	Таможенное регулирование, внешняя торговля (обращения из зарубежных стран)
0003.0010.0121.0443	Деятельность ФТС России, его подразделений на местах
0003.0010.0121.0444	Таможенные пошлины и налоги
0003.0010.0121.0445	Таможенные режимы. Таможенное оформление. Таможенные платежи. Таможенный контроль. Таможенная инфраструктура
0003.0010.0121.0446	Таможенные правила и ответственность за их нарушение
0003.0010.0121.1499	Федеральный закон о таможенном регулировании
0003.0010.0121.1501	Таможенное оформление
0003.0010.0121.1502	Таможенные платежи
0003.0010.0121.1503	Таможенный контроль
0003.0010.0121.1504	Таможенная инфраструктура
0003.0010.0121.1507	Документы, необходимые участникам внешнеэкономической деятельности
0003.0011.0000.0000	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды
0003.0011.0122.0000	Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0122.0447	Промышленное производство и окружающая среда
0003.0011.0122.0448	Энергетика и экология
0003.0011.0122.0449	Транспорт и экология
0003.0011.0122.0450	Сельхозпроизводство и экология
0003.0011.0122.0451	Лесное хозяйство и экология
0003.0011.0122.0452	Строительство и экология
0003.0011.0122.0453	Экономические и экологические аспекты охраны окружающей среды
0003.0011.0122.0454	Природоохранное законодательство
0003.0011.0122.0455	Природоохранные общественные организации: социальные и экономические аспекты
0003.0011.0122.0456	Геология и использование природных ресурсов
0003.0011.0122.0457	Транспортировка, переработка и хранение токсичных отходов
0003.0011.0122.0458	Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов
0003.0011.0122.0459	Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий
0003.0011.0122.0460	Преодоление последствий техногенных аварий
0003.0011.0122.0693	Создание пожарных постов
0003.0011.0122.0844	Мониторинг состояния окружающей среды
0003.0011.0122.0846	Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы
0003.0011.0122.0847	Экологический контроль, надзор
0003.0011.0122.0848	Экологическая безопасность
0003.0011.0122.0849	Особо охраняемые природные территории. Заповедники
0003.0011.0122.0925	Охрана флоры
0003.0011.0122.0958	Охрана, воспроизводство водных биологических ресурсов.

	Аквакультура и марикультура. Правила рыболовства
0003.0011.0122.0959	Распределение рыбопромысловых участков
0003.0011.0122.0961	Качество и безопасность продукции из водных биологических ресурсов
0003.0011.0122.1120	Военизированные горноспасательные части (ВГСЧ)
0003.0011.0122.1121	Государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС)
0003.0011.0122.1122	Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера
0003.0011.0123.0000	Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0123.0715	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений
0003.0011.0123.0716	Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)
0003.0011.0123.0717	Земельные споры (судебные)
0003.0011.0123.1139	Постоянное (бессрочное) пользование земельными участками
0003.0011.0123.1140	Безвозмездное срочное пользование земельными участками
0003.0011.0123.1247	Воздействие на окружающую среду при мелиорации земель (мелиоративные системы и гидротехнические сооружения)
0003.0011.0123.1257	Ответственность за нарушение земельного законодательства
0003.0011.0124.0000	Использование и охрана недр (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0124.1205	Использование и охрана недр (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0125.0000	Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0125.0757	Охрана и использование водных ресурсов
0003.0011.0125.0831	Очистные сооружения
0003.0011.0125.0842	Водное хозяйство и экология
0003.0011.0126.0000	Использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0126.0819	Выделение леса для строительства жилых домов и собственных нужд населения
0003.0011.0126.0820	Лесное законодательство. Незаконная рубка леса
0003.0011.0126.1070	Охрана и защита лесов
0003.0011.0126.1071	Использование и воспроизводство лесов
0003.0011.0126.1072	Земли лесного фонда
0003.0011.0126.1073	Инвентаризация лесов, лесоустройство и лесной реестр
0003.0011.0127.0000	Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0127.0694	Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных
0003.0011.0127.0843	Охотничьи ресурсы и экология

0003.0011.0127.0924	Охрана фауны
0003.0011.0128.0000	Использование и охрана природных ресурсов континентального шельфа (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0128.1206	Использование и охрана природных ресурсов континентального шельфа (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0129.0000	Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0129.1207	Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0130.0000	Охрана атмосферного воздуха (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0130.1208	Охрана атмосферного воздуха (за исключением международного сотрудничества)
0003.0011.0131.0000	Гидрометеорология
0003.0011.0131.0718	Гидрометеорология
0003.0012.0000.0000	Информация и информатизация
0003.0012.0132.0000	Общие положения в сфере информации и информатизации
0003.0012.0132.0637	Архивное дело
0003.0012.0132.0638	Информация о гражданах (персональные данные)
0003.0012.0133.0000	Управление в сфере информации и информатизации
0003.0012.0133.0695	Электронное правительство
0003.0012.0133.0815	Управление архивным делом
0003.0012.0133.0818	Государственные и муниципальные архивы
0003.0012.0134.0000	Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами
0003.0012.0134.0816	Архивный фонд. Архивы. Структура архивов. Сеть государственных и муниципальных архивов
0003.0012.0134.0817	Предоставление генеалогических и других архивных данных
0003.0012.0134.0461	Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами
0003.0012.0135.0000	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения
0003.0012.0135.0462	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения

0003.0012.0136.0000	Средства массовой информации
0003.0012.0136.0463	Информация и информатизация СМИ
0003.0012.0137.0000	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)
0003.0012.0137.1210	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)
0003.0012.0138.0000	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)
0003.0012.0138.1211	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)
0003.0012.0138.0464	Информационная безопасность
0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность
0004.0015.0000.0000	Оборона
0004.0015.0146.0000	Общие положения в сфере обороны
0004.0015.0146.1212	Общие положения в сфере обороны

0004.0015.0147.0000	Вооруженные Силы Российской Федерации, другие войска, воинские формирования и органы, привлекаемые к выполнению задач в области обороны
0004.0015.0147.0479	Реформа Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0147.0479.0003	Оценка деятельности федеральных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0004.0015.0147.0479.0006	Иные подвопросы
0004.0015.0147.1508	Финансирование реформы Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0147.1509	Комплексное перевооружение
0004.0015.0147.0486	Льготы военнослужащих
0004.0015.0147.0488	Символика родов и видов войск Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0147.0499	Военные архивы. Получение сведений и документов из архивов
0004.0015.0147.0500	Факты противоправного поведения военнослужащих и сотрудников Минобороны России
0004.0015.0147.0501	Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы
0004.0015.0147.0745	Факты противоправного поведения сотрудников МВД России
0004.0015.0147.0746	Факты противоправного поведения сотрудников МЧС России
0004.0015.0147.0747	Факты противоправного поведения сотрудников ГФС России
0004.0015.0147.0748	Факты противоправного поведения сотрудников ФСБ России

0004.0015.0147.0749	Факты противоправного поведения сотрудников ФСО России
0004.0015.0147.0750	Факты противоправного поведения сотрудников СВР России
0004.0015.0147.0751	Факты противоправного поведения сотрудников ФСИН России
0004.0015.0147.0752	Факты противоправного поведения сотрудников ФССП России
0004.0015.0147.0753*	Факты противоправного поведения сотрудников Росгвардии
0004.0015.0147.0754	Факты противоправного поведения сотрудников ФТС России
0004.0015.0147.0755	Факты противоправного поведения военнослужащих и иных сотрудников других войск
0004.0015.0147.0907	Боевая готовность и боевая подготовка
0004.0015.0147.0908	Модернизация Вооруженных Сил Российской Федерации, изобретения в области вооружений и т.п.
0004.0015.0148.0000	Состояние войны. Военное положение. Мобилизация. Гражданская оборона. Территориальная оборона
0004.0015.0148.1213	Состояние войны. Военное положение. Мобилизация. Гражданская оборона. Территориальная оборона
0004.0015.0148.1513	Создание новой системы подготовки и накопления мобилизационных людских ресурсов Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0148.1512	Создание национального резерва Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0148.0469	Управление системой государственного материального резерва
0004.0015.0149.0000	Кадры Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0004.0015.0149.0481	Увольнение кадровых военнослужащих из Вооруженных Сил Российской Федерации, в том числе – досрочное
0004.0015.0149.0480	Присвоение воинских званий, переводы по службе
0004.0015.0149.0482	Восстановление военнослужащих в кадрах Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0149.0489	Подготовка военных кадров
0004.0015.0149.0896	Обучение в гражданских учебных заведениях в период прохождения военной службы по контракту, переподготовки в связи с предстоящим увольнением
0004.0015.0149.1511	Работа военных учебных заведений
0004.0015.0150.0000	Гражданский персонал Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0004.0015.0150.0495	Служащие гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0150.0898	Заработная плата гражданского персонала
0004.0015.0150.0918	Медицинское обслуживание гражданского персонала Министерства обороны Российской Федерации
0004.0015.0150.0919	Санаторно-курортное обслуживание гражданского персонала Министерства обороны Российской Федерации

* Изменены вопросы с кодами: [0024](#), [0321](#), [0325](#), [0496](#), [0547](#), [0753](#), [1248](#).

0004.0015.0151.0000	Вооружение и военная техника
0004.0015.0151.1214	Вооружение и военная техника
0004.0015.0152.0000	Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0004.0015.0152.0900	Вещевое и продовольственное обеспечение военнослужащих
0004.0015.0152.0483	Финансовое обеспечение Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск. Денежное довольствие военнослужащих
0004.0015.0152.0901	Выплата суточных, командировочных, в т.ч. в иностранной валюте
0004.0015.0152.0902	Воинские перевозки (проезд к месту службы, месту проведения отпуска, лечения, к месту захоронения и т.д.). Возмещение стоимости проезда
0004.0015.0152.0903	Вопросы обустройства войск и обеспечения бытовыми услугами
0004.0015.0152.0904	Имущественные отношения Министерства обороны Российской Федерации (в т.ч. аренда нежилых объектов)
0004.0015.0152.1515	Аренда земельных участков Министерства обороны
0004.0015.0152.1516	Нежилые объекты Министерства обороны
0004.0015.0152.1517	Инвентаризация недвижимого имущества Вооруженных Сил Российской Федерации, подлежащего передаче в собственность субъектов Российской Федерации или муниципальную собственность
0004.0015.0152.0905	Закрытые военные городки (в т.ч. проживание населения, неудовлетворительные условия проживания). Определение статуса закрытого военного городка (ЗГВ)
0004.0015.0152.0921	Материально-бытовое обеспечение военнослужащих
0004.0015.0153.0000	Военная наука
0004.0015.0153.1215	Военная наука
0004.0015.0154.0000	Воинская обязанность
0004.0015.0154.0491	Призыв в Вооруженные Силы Российской Федерации. Работа военных комиссариатов и призывных комиссий
0004.0015.0155.0000	Военная служба
0004.0015.0155.0496*	Прохождение службы в войсках национальной гвардии Российской Федерации
0004.0015.0155.0487	Воинская присяга и прохождение военной службы по призыву
0004.0015.0155.1518	Принятие присяги
0004.0015.0155.1519	Прохождение гражданской службы
0004.0015.0155.1520	Повышение престижа и привлекательности военной службы по призыву
0004.0015.0155.1521	Предоставление гражданам, прошедшим военную службу по призыву, дополнительных льгот при поступлении в высшие учебные заведения
0004.0015.0155.1330	Предоставление преференций гражданам, прошедшим

* Изменены вопросы с кодами: [0024](#), [0321](#), [0325](#), [0496](#), [0547](#), [0753](#), [1248](#).

	военную службу по призыву, при поступлении на государственную гражданскую службу (при включении их в резерв управленческих кадров)
0004.0015.0155.1522	Предоставление грантов выпускникам высших учебных заведений, прошедшим военную службу по призыву, на обучение в российских и зарубежных бизнес-школах
0004.0015.0155.0497	Прохождение службы в Государственной противопожарной службе и войсках гражданской обороны МЧС России
0004.0015.0155.0493	Досрочное увольнение из Вооруженных сил Российской Федерации солдат срочной службы
0004.0015.0155.0696	Увольнение военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, в том числе досрочное
0004.0015.0155.0701 ¹⁶	Прохождение службы в МВД России, МЧС России, ГФС России, ФСБ России, ФСО России, СВР России, ФСИН России, ФССП России, Росгвардии, ФТС России и других войсках
0004.0015.0155.1542	Прохождение службы в МВД России
0004.0015.0155.1543	Прохождение службы в МЧС России
0004.0015.0155.1544	Прохождение службы в ГФС России
0004.0015.0155.1545	Прохождение службы в СВР России
0004.0015.0155.1546	Прохождение службы в ФСБ России
0004.0015.0155.1547	Прохождение службы в Росгвардии
0004.0015.0155.1548	Прохождение службы в ФСО России
0004.0015.0155.1549	Прохождение службы в ФСИН России
0004.0015.0155.1550	Прохождение службы в ФССП России
0004.0015.0155.1551	Прохождение службы в ФТС России
0004.0015.0155.1552	Прохождение службы в противопожарной службе субъектов Российской Федерации
0004.0015.0155.1553	Прохождение службы в Государственной противопожарной службе и спасательных воинских формированиях МЧС России
0004.0015.0155.1554	Прохождение службы в других войсках
0004.0015.0155.0832	Поступление на военную службу по контракту. Заключение первого контракта
0004.0015.0155.0895	Заключение нового контракта с военнослужащим
0004.0015.0155.0494	Установление места нахождения военнослужащих. Просьбы родственников об адресах военнослужащих
0004.0015.0155.0899	Служебное время и отпуска военнослужащих
0004.0015.0155.0909	Воинская дисциплина. Ответственность военнослужащих. Привлечение к ответственности военнослужащих
0004.0015.0155.0910	Неуставные взаимоотношения между военнослужащими
0004.0015.0155.0911	Исполнение должностных полномочий и служебных обязанностей
0004.0015.0156.0000	Альтернативная гражданская служба
0004.0015.0156.0492	Альтернативная служба
0004.0015.0157.0000	Запас Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск
0004.0015.0157.0897	Прохождение военной службы и пребывание в запасе

¹⁶ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1542-1554.

0004.0015.0158.0000	Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей
0004.0015.0158.0484	Жилищные вопросы военнослужащих, граждан уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0158.0485	Социальное обеспечение военнослужащих, граждан уволенных с военной службы и членов их семей. Страховые выплаты
0004.0015.0158.0498	Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверения участника боевых действий
0004.0015.0158.0906	О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия
0004.0015.0158.0912	Ветераны (подтверждение участия и признание: ветераном (инвалидом) Великой Отечественной войны, ветераном военной службы, выдача удостоверений, меры социальной поддержки)
0004.0015.0158.0913	Участники подразделений особого риска (подтверждение участия, признание участником, выдача удостоверений)
0004.0015.0158.0914	Участники ликвидации аварии на ЧАЭС (подтверждение участия, признание участником, выдача удостоверений, меры социальной поддержки)
0004.0015.0158.0915	Назначение и пересмотр размеров пенсий по линии Министерства обороны Российской Федерации
0004.0015.0158.0916	Медицинское обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей
0004.0015.0158.0917	Санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей
0004.0015.0158.0920	Медицинское освидетельствование, проведение военно-врачебной экспертизы (установление степени годности к военной службе, причины заболевания, его связи с исполнением обязанностей военной службы и т.д.), инвалидность (вид, группа, порядок установления)
0004.0015.0158.1042	Обязательное страхование военнослужащих
0004.0016.0000.0000	Безопасность и охрана правопорядка
0004.0016.0159.0000	Общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности
0004.0016.0159.0505	Следственный комитет Российской Федерации
0004.0016.0159.0507	Кадры Следственного комитета Российской Федерации
0004.0016.0159.0509	Следственные органы в Вооруженных силах Российской Федерации
0004.0016.0159.0510	Органы безопасности
0004.0016.0159.0525	Органы безопасности в федеральных округах
0004.0016.0159.0524	Деятельность органов дознания и следствия
0004.0016.0159.0516	Госавтоинспекция МВД России (ГИБДД)
0004.0016.0159.0518	Прием, увольнение, восстановление и перевод сотрудников органов безопасности
0004.0016.0159.0519	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение работников органов безопасности

0004.0016.0159.0515 ¹⁷	Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания
0004.0016.0159.1561	Паспортная система
0004.0016.0159.1562	Регистрация по месту жительства и месту пребывания
0004.0016.0159.0522	Подготовка кадров. Работа учебных заведений системы органов безопасности
0004.0016.0159.0736	Органы внутренних дел
0004.0016.0159.1240	Розыск граждан, находящийся в компетенции органов внутренних дел
0004.0016.0159.0738	Органы внутренних дел в федеральных округах
0004.0016.0159.0739	Прием, увольнение, восстановление и перевод сотрудников органов внутренних дел
0004.0016.0159.0740 ¹⁸	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение работников органов внутренних дел
0004.0016.0159.1557	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение сотрудников МВД России
0004.0016.0159.1558	Пенсионное, жилищное и материально-бытовое обеспечение сотрудников Росгвардии
0004.0016.0159.0741	Подготовка кадров. Работа учебных заведений системы органов внутренних дел
0004.0016.0159.1242	Благодарности сотрудникам органов внутренних дел
0004.0016.0159.1256	Привлечение к административной ответственности
0004.0016.0160.0000	Силы обеспечения безопасности (за исключением Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований)
0004.0016.0160.0502	Силы обеспечения безопасности
0004.0016.0160.1216	Силы обеспечения безопасности (за исключением Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований)
0004.0016.0161.0000	Безопасность государства
0004.0016.0161.0503	Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом
0004.0016.0161.0697	Государственная охрана, безопасность объектов государственной охраны
0004.0016.0161.0504	Пограничная служба и охрана государственных границ России и государств-участников СНГ
0004.0016.0161.0719	Обустройство пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации и приграничной инфраструктуры
0004.0016.0161.0708	Пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации
0004.0016.0162.0000	Безопасность общества
0004.0016.0162.0512	Борьба с коррупцией
0004.0016.0162.0513	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)

⁶ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1561, 1562.

¹⁸ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1557, 1558.

0004.0016.0162.0150	Деятельность российских должностных лиц (обращения из зарубежных стран)
0004.0016.0162.0517	Порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию
0004.0016.0162.0528	Преступления, правонарушения, имеющие широкий общественный резонанс
0004.0016.0162.0473	Недружественное поглощение и захват предприятий (рейдерство)
0004.0016.0162.0470	Законодательство в сфере экономики, в том числе – по вопросам приватизации
0004.0016.0162.0698	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности
0004.0016.0162.0724	Деятельность комиссий государственных органов по предупреждению и противодействию коррупции
0004.0016.0162.0743	Борьба с организованной преступностью
0004.0016.0162.0744	Бродяжничество, попрошайничество
0004.0016.0162.0521	Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях
0004.0016.0162.0824	Противодействие незаконному обороту наркотиков. Профилактика наркомании и алкоголизма
0004.0016.0162.0968	Факты коррупции
0004.0016.0162.1261	Ответственность за нарушение законодательства
0004.0016.0162.0996	Использование государственного имущества и размещение заказов
0004.0016.0162.1001	Осуществление санитарно-карантинного контроля
0004.0016.0162.1066	Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
0004.0016.0162.1123	Гражданская оборона
0004.0016.0162.1124	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112
0004.0016.0163.0000	Безопасность личности
0004.0016.0163.0527	Конфликты на бытовой почве
0004.0016.0163.0514	Преступления против личности
0004.0016.0163.0523	Просьбы о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни
0004.0016.0163.0508	Производство следствия
0004.0016.0163.0526	Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность
0004.0016.0163.1254	Вопросы возбуждения уголовных дел
0004.0016.0164.0000	Средства обеспечения безопасности
0004.0016.0164.1217	Средства обеспечения безопасности
0004.0016.0165.0000	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности
0004.0016.0165.1218	Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности
0004.0016.0166.0000	Взаимодействие государственных органов

	обеспечения безопасности между собой и с правоохранительными органами иностранных государств (за исключением международной борьбы с преступностью и терроризмом)
0004.0016.0166.1219	Взаимодействие государственных органов обеспечения безопасности между собой и с правоохранительными органами иностранных государств (за исключением международной борьбы с преступностью и терроризмом)
0004.0017.0000.0000	Уголовное право. Исполнение наказаний
0004.0017.0167.0000	Общая часть уголовного законодательства
0004.0017.0167.1220	Общая часть уголовного законодательства
0004.0017.0168.0000	Особенная часть уголовного законодательства (за исключением международного сотрудничества)
0004.0017.0168.1221	Особенная часть уголовного законодательства (за исключением международного сотрудничества)
0004.0017.0169.0000	Исполнение наказаний
0004.0017.0169.0550	Отбывание наказания в исправительных учреждениях
0004.0017.0169.0551	Органы исполнения наказаний
0004.0017.0169.0552	Отбывание осужденными наказаний, не связанных с лишением свободы
0004.0017.0169.0553	Перевод осужденных в другие учреждения. Снижение срока наказания
0004.0017.0169.0734	Содержание по стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений
0004.0018.0000.0000	Правосудие
0004.0018.0170.0000	Общие положения в сфере правосудия
0004.0018.0170.1222	Общие положения в сфере правосудия
0004.0018.0171.0000	Судоустройство. Судебная система
0004.0018.0171.0622	Судебное законодательство
0004.0018.0171.0529	Конституционный Суд Российской Федерации
0004.0018.0171.1258	Федеральный конституционный закон о Конституционном Суде Российской Федерации
0004.0018.0171.0530	Верховный Суд Российской Федерации
0004.0018.0171.0532	Назначение и освобождение от должности федеральных судей. Статус судьи. Детальность Комиссии при Президенте Российской Федерации по предварительному рассмотрению кандидатур на должности судей федеральных судов
0004.0018.0171.0533	Финансирование и материально-техническое обеспечение судов
0004.0018.0171.0534	Социальная защита работников судебных органов
0004.0018.0171.0535	Мировые судьи
0004.0018.0171.0536	Административное судопроизводство
0004.0018.0171.0537	Суды присяжных
0004.0018.0171.0538	Арбитражные суды

0004.0018.0171.0539	Длительное рассмотрение дел
0004.0018.0171.0540	Судебные решения
0004.0018.0171.0541	Исполнение судебных решений
0004.0018.0171.0542	Рассмотрение в судебном порядке решений государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (за исключением связанных с рассмотрением обращений)
0004.0018.0171.0543	Рассмотрение в международных организациях по правам человека решений государственных органов и судов Российской Федерации
0004.0018.0171.0544	Квалификационные коллегии судей и Дисциплинарное судебное присутствие
0004.0018.0171.0545	Федеральные суды общей юрисдикции
0004.0018.0171.0546	Порядок рассмотрения дела в суде
0004.0018.0171.0547*	Судебные коллегии Верховного Суда Российской Федерации, в том числе Апелляционная коллегия Верховного Суда Российской Федерации и Дисциплинарная коллегия Верховного Суда Российской Федерации
0004.0018.0171.0549	Рассмотрение в судебном порядке действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц в связи с рассмотрением обращений
0004.0018.0171.0840	Обеспечение жильем судей
0004.0018.0171.0894	Защита прав участников долевого строительства в судебном порядке (в связи с нарушением сроков передачи имущества, по строительным недоделкам, о признании права собственности на долю в объекте незавершенного строительства)
0004.0018.0171.1331	Уточнение подведомственности судов общей юрисдикции и арбитражных судов по экономическим делам
0004.0018.0171.1333	Трансляция судебных заседаний, размещение судебных решений в сети «Интернет» и обеспечение доступа к этим решениям
0004.0018.0171.1237	Разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел
0004.0018.0171.1248*	Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации
0004.0018.0171.1397	Право общественных объединений обращаться в суды общей юрисдикции или арбитражные суды в защиту интересов своих участников
0004.0018.0171.1411	Независимость и объективность при вынесении судебных решений
0004.0018.0171.1430	Исключение возможности решения хозяйственного спора посредством уголовного преследования
0004.0018.0171.1460	Решение хозяйственных споров
0004.0018.0172.0000	Конституционное судопроизводство
0004.0018.0172.1223	Конституционное судопроизводство
0004.0018.0173.0000	Гражданский процесс
0004.0018.0173.1224	Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации

* Изменены вопросы с кодами: 0024, 0321, 0325, 0496, 0547, 0753, 1248.

0004.0018.0174.0000	Арбитражный процесс
0004.0018.0174.1225	Арбитражно-процессуальный кодекс Российской Федерации
0004.0018.0175.0000	Уголовный процесс
0004.0018.0175.1226	Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации

0004.0018.0176.0000	Третейский суд. Международный коммерческий арбитраж (за исключением частного права)
0004.0018.0176.0548	Третейский суд
0004.0018.0176.1249	Международный коммерческий арбитраж
0004.0018.0177.0000	Исполнительное производство
0004.0018.0177.0571	Взыскание алиментов
0004.0018.0177.1127	Взыскание денежных средств
0004.0018.0177.1128	Исполнение решения суда по трудовым спорам
0004.0018.0177.1129	Исполнение решения суда по жилищным вопросам
0004.0018.0177.1130	Исполнение решения суда по вопросам неимущественного характера
0004.0019.0000.0000	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат
0004.0019.0178.0000	Прокуратура
0004.0019.0178.0554	Органы прокуратуры. Кадры органов прокуратуры
0004.0019.0178.0555	Работа прокуратуры
0004.0019.0178.0556	Отказ и просьбы в принесении протеста на решение суда
0004.0019.0178.0557	Надзор за соблюдением законности в отношении лиц, отбывающих наказание
0004.0019.0178.0558	Представление (протест) Генеральной прокуратуры Российской Федерации на решения федеральных органов государственной власти
0004.0019.0178.0559	Представление (протест) органов прокуратуры на решения органов государственной власти субъектов Российской Федерации
0004.0019.0178.0560	Иски органов прокуратуры в суды по вопросам защиты прав человека
0004.0019.0178.0561	Органы прокуратуры в федеральных округах
0004.0019.0178.0562	Военные прокуратуры
0004.0019.0178.0841	Обеспечение жильем работников прокуратуры
0004.0019.0179.0000	Органы юстиции
0004.0019.0179.0563	Регистрация политических партий, общественных объединений, религиозных организаций
0004.0019.0179.0564	Деятельность судебных приставов
0004.0019.0179.0565	Места лишения свободы. Места временного содержания задержанных и арестованных
0004.0019.0179.0566	Органы ЗАГСА
0004.0019.0179.0569	Работа органов юстиции в субъектах Российской Федерации

	и федеральных округах
0004.0019.0179.0572	Прохождение государственной службы в органах юстиции (за исключением сотрудников ФСИН России и ФССП России)
0004.0019.0179.0573¹⁹	Вопросы сотрудников ФСИН России и ФССП России
0004.0019.0179.1559	Вопросы сотрудников ФСИН России
0004.0019.0179.1560	Вопросы сотрудников ФССП России
0004.0019.0179.0574	Усиление уголовной ответственности
0004.0019.0180.0000	Адвокатура
0004.0019.0180.0567	Адвокатура и инюрколлегия
0004.0019.0181.0000	Нотариат
0004.0019.0181.0568	Нотариат
0004.0019.0181.0570	Право на наследство
0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера
0005.0005.0000.0000	Жилище
0005.0005.0053.0000	Общие положения жилищного законодательства
0005.0005.0053.0575	Реформа жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Правовые основы рынка жилья
0005.0005.0053.0144	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) (обращения из зарубежных стран)
0005.0005.0053.0720	Государственный кадастр объектов недвижимости
0005.0005.0053.0721	Государственная оценка объектов недвижимости
0005.0005.0053.0722	Возникновение и прекращение прав на объекты недвижимости
0005.0005.0053.0884	Государственный жилищный контроль
0005.0005.0054.0000	Жилищный фонд
0005.0005.0054.0639	Управление жилищным фондом
0005.0005.0054.0640	Частный жилищный фонд
0005.0005.0054.0603	Вопросы частного домовладения
0005.0005.0054.0641	Государственный жилищный фонд
0005.0005.0054.0642	Муниципальный жилищный фонд
0005.0005.0054.0587	Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья
0005.0005.0054.1159	Индивидуальное жилищное строительство
0005.0005.0055.0000	Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)
0005.0005.0055.0643	Наем жилого помещения
0005.0005.0055.0579²⁰	Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья

⁸ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1559, 1560.

²⁰ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1555.

0005.0005.0055.1555	Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях
0005.0005.0055.0586	Выселение из жилища
0005.0005.0055.0578	Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади
0005.0005.0055.0581	Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований
0005.0005.0055.0583	Выделение жилья молодым семьям, специалистам
0005.0005.0055.0580 ²¹	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма
0005.0005.0055.1556	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях
0005.0005.0055.0576	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны
0005.0005.0055.0577	Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма
0005.0005.0055.0589	Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения
0005.0005.0055.0584	Государственная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» в регионах
0005.0005.0055.0584.0004	Оценка деятельности региональных органов исполнительной власти по достижению целевых показателей
0005.0005.0055.0584.0006	Иные подвопросы
0005.0005.0055.1476	Арендное жилье
0005.0005.0055.1464	Строительство жилья экономического класса. Программа «Доступное жилье»
0005.0005.0055.1477	Некоммерческий жилищный фонд
0005.0005.0055.0585	Проблемы жилья в сельской местности
0005.0005.0055.0700	Переустройство и перепланировка жилого помещения. Оформление перепланировки жилых помещений
0005.0005.0055.0790	Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов
0005.0005.0055.0885	Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)
0005.0005.0055.0890	Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)
0005.0005.0055.0955	Переселение работников ликвидируемых шахт
0005.0005.0055.1142	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
0005.0005.0055.1143	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по судебному решению
0005.0005.0056.0000	Коммунальное хозяйство
0005.0005.0056.0599	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка

²¹ Не применяется код данного вопроса, а применяются новые вопросы с кодами: 1556.

0005.0005.0056.0601	Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда
0005.0005.0056.0602	Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир
0005.0005.0056.0604	Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом
0005.0005.0056.0608	Борьба с антисанитарией. Уборка мусора
0005.0005.0056.0606	Перебои в электроснабжении
0005.0005.0056.1250	Перебои в водоснабжении
0005.0005.0056.1251	Перебои в газоснабжении
0005.0005.0056.1252	Перебои в теплоснабжении
0005.0005.0056.1253	Перебои в работе канализации
0005.0005.0056.0609	Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания
0005.0005.0056.0600	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)
0005.0005.0056.1238	Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды
0005.0005.0056.1473	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии
0005.0005.0056.1490	Установление социальной нормы потребления коммунальных ресурсов
0005.0005.0056.0814	Субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг
0005.0005.0056.0873	Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью
0005.0005.0056.0886	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)
0005.0005.0056.0887	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)
0005.0005.0056.0891	Выполнение работ по капитальному ремонту
0005.0005.0056.0892	Правила энергоэффективности
0005.0005.0056.0998	Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг
0005.0005.0056.1144	Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов
0005.0005.0056.1146	Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)
0005.0005.0057.0000	Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)
0005.0005.0057.0582	Государственные жилищные сертификаты
0005.0005.0057.0594	Кредиты, компенсации, субсидии, льготы
0005.0005.0057.0595	Участие в долевом строительстве
0005.0005.0057.0596	Ипотечное кредитование
0005.0005.0057.1493	Предоставление ипотечного кредита
0005.0005.0057.1500	Процентная ставка по ипотечному кредиту
0005.0005.0057.1505	Выдача ипотечных кредитов
0005.0005.0057.1506	Ипотечно-накопительная система
0005.0005.0057.0597	Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья
0005.0005.0057.0598	Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья
0005.0005.0057.0999	Включение в договор о долевом участии условий,

	ущемляющих права потребителей
0005.0005.0057.1000	Предоставление субсидий на жилье
0005.0005.0057.1141	Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства
0005.0005.0058.0000	Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)
0005.0005.0058.0591	Нежилые помещения
0005.0005.0059.0000	Перевод помещений из жилых в нежилые
0005.0005.0059.1160	Перевод помещений из жилых в нежилые
0005.0005.0060.0000	Риэлторская деятельность (в жилищном фонде)
0005.0005.0060.0588	Риэлторская деятельность
0005.0005.0060.0590	Купля-продажа квартир, домов
0005.0005.0061.0000	Дачное хозяйство
0005.0005.0061.0593	Дачное хозяйство
0005.0005.0062.0000	Гостиничное хозяйство
0005.0005.0062.0592	Гостиничное хозяйство
0005.0005.0063.0000	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства
0005.0005.0063.1161	Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства

ПОРЯДОК

заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в **поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления** обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к заполнению соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления (далее – орган) формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения **поступивших** обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, **в том числе** юридических лиц, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации (далее – обращения), и принятых по ним мерах (далее – форма отчета).

2. Форма отчета заполняется в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ (далее – Интернет-портал), уполномоченным лицом соответствующего органа, ответственным за заполнение формы отчета (далее – уполномоченное лицо), которому для входа на Интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

3. В случае если соответствующие органы по причине отсутствия подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет или к Интернет-порталу не имеют технической возможности для заполнения формы отчета в электронном виде, уполномоченные лица данных органов заполняют их в письменной форме на бумажном носителе с последующей передачей в соответствии с Порядком представления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения **поступивших** обращений **российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – заявители), в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – Порядок представления отчетов).

В этом случае уполномоченные лица органов, получившие в соответствии с Порядком представления отчетов от соответствующих органов на бумажном носителе заполненные формы отчета, заполняют в электронном виде формы отчетов на Интернет-портале вместо данных органов, выбрав наименование соответствующего органа из перечня государственных органов и органов местного самоуправления.

4. Уполномоченному лицу органа при входе на Интернет-портал по умолчанию откроется форма отчета для органа.

5. Форма отчета соответствующего органа представляет собой таблицу, состоящую из 19 столбцов.

Количество строк таблицы определяется:

в столбцах 1–4 – количеством обращений, содержащих вопросы, направленные в данный орган, решение которых входит в компетенцию данного органа;

в столбцах 5–19 – количеством содержащихся в обращениях вопросов, направленных в данный орган, и дополнительных вопросов, выявленных данным органом, в части его касающейся, в ходе рассмотрения направленных в данный орган вопросов.

6. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает из перечня государственных органов и органов местного самоуправления:

данный орган;

иной орган, за который данное уполномоченное лицо заполняет форму отчета в электронном виде в соответствии с Порядком представления отчетов с заполненной соответствующим органом формы отчета, представленной на бумажном носителе.

7. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает дату (день, месяц, год) заполнения формы отчета.

8. В результате столбцы 1, 2 и 5 формы отчета заполняются автоматически данными, указанными в **сопроводительных** документах Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), **иных органов** к обращениям.

8.1. В столбце 1 формируется список с указанием в строке **регистрационного** исходящего номера **сопроводительного** документа Управления или приемной Президента Российской Федерации, **иного**

органа к обращению (далее – исходящий документ), состоящий из исходящих документов, направленных:

в отчетном периоде в данный орган;

до начала отчетного периода в данный орган, если рассмотрение обращения в предыдущем периоде данным органом не завершено.

8.2. В столбце 2 указывается в соответствующей строке дата соответствующего исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

8.3. В столбце 5 указывае(ю)тся в соответствующей(их) строке(ах) в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений код(ы) вопроса(ов), содержащего(их)ся в соответствующем исходящем документе по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

Примечание. Органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), в столбцах 1 и 2 проставляется признак «-» для строк обращений, поступивших в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), а в столбце 5 указывае(ю)тся в соответствующей(их) строке(ах) в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений код(ы) вопроса(ов), содержащего(их)ся в соответствующем обращении по каждому обращению, поступившему в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), занесенных в столбцы 3 и 4.

9. В столбец 3 проставляется в соответствующей строке дата поступления в данный орган обращения, поступившего в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), или исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

10. В столбце 4 указывается в соответствующей строке дата регистрации в данном органе обращения, поступившего в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), или обращения, приложенного к исходящему документу, по каждому обращению, поступившему в данный орган напрямую непосредственно от заявителей (без соответствующего исходящего документа), либо каждому из документов, занесенных в столбец 1.

Примечание. Скрытый столбец 4 требует занесения в отдельные поля фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, адреса*

для ответа (почтового или электронной почты), указанного в обращении, органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа). Ручной ввод на Интернет-портале осуществляется органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), при нажатии в соответствующей строке кнопки с изображением человечка открывается окно всплывающей формы с полями для ввода. Данная информация доступна на Интернет-портале в режиме просмотра для органа, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего исходящего документа), или обращения поступило как приложение к соответствующему исходящему документу.

11. В столбцах 6 и 7 заполняются соответствующие строки в случае дальнейшего направления данным органом обращения в иной(ые) орган(ы) (учреждение(я), организацию(и)), в компетенцию которого(ой/ых) входит решение содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов).

В столбце 6 в соответствующей строке из перечня государственных органов и органов местного самоуправления выбирается наименование иного органа, в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в который направлено обращение данным органом.

В столбце 7 в соответствующей строке вводится наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего(ей) публично значимые функции, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в которое(ую) направлено обращение данным органом.

В столбец 8 в соответствующей строке вносится регистрационный номер исходящего сопроводительного документа к вопросу, содержащемуся в обращении, при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

В столбец 9 в соответствующей строке вносится дата направления данным органом данного вопроса, содержащегося в обращении, для его разрешения в соответствии с компетенцией выбранного иного органа (учреждения, организации).

12. Столбцы 10–13 содержат данные о рассмотрении данным органом данного обращения с направлением ответа автору обращения по существу каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, с указанием даты направления

ответа автору обращения по соответствующему вопросу в столбце 15 за исключением вопросов, направленных на рассмотрение в иной орган (учреждение, организацию) и занесенных в столбцы 6–9. По результатам рассмотрения каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан целесообразным либо обоснованным и подлежащим удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), заявитель проинформирован о порядке его реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан нецелесообразным либо необоснованным и не подлежащим удовлетворению.

12.1. В случае принятия решения «поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 10 в соответствующей строке проставляется признак «+».

Кроме того, в случае принятия по результатам рассмотрения вопроса решения «поддержано» должны приниматься меры, направленные на полное фактическое удовлетворение содержащегося в обращении вопроса. В случае если по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, принято решение «поддержано» и в столбце 10 в соответствующей строке проставлен признак «+», а также по данному вопросу фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически разрешена жалоба, соответственно «меры приняты», в столбце 11 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.2. В случае принятия решения «разъяснено» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 12 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.3. В случае принятия решения «не поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 13 в соответствующей строке проставляется признак «+».

13. В столбце 14 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, если ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дается

не по существу, а в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3 или 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. В столбце 15 в соответствующей строке проставляется дата направления данным органом ответа автору соответствующего обращения по соответствующему вопросу.

Примечание. Скрытый столбец 15 требует прикрепления органом, направившим ответ автору соответствующего обращения, файла с текстом ответа автору. Ручной ввод на Интернет-портале осуществляется органом, направившим ответ автору соответствующего обращения, при нажатии в соответствующей строке кнопки с изображением скрепки откроется окно всплывающей формы с полем для ввода.*

15. В столбце 16 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, если в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается.

16. В столбце 17 в соответствующей строке проставляется признак «+» в том случае, если на выбранную в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка дату заполнения формы отчета вопрос из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном поступившем и зарегистрированном обращении, находится на рассмотрении в данном органе, то есть вопрос на данную дату не направлен в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение поставленного в обращении данного вопроса, и по существу его не принято решение.

17. Столбцы 18–19 заполняются автоматически данными, полученными из информационного ресурса «Личный кабинет», о мнении автора обращения:

о результатах рассмотрения соответствующего вопроса, содержащегося в обращении;

о принятых мерах по соответствующему вопросу, содержащемуся в обращении.

18. Итоговые строки формы отчета о количестве обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, заполняются на Интернет-портале автоматически.

19. Форма отчета может заполняться на любую дату.

ФОРМА

отчета государственного органа или органа местного самоуправления
о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

Форма отчета государственного органа или органа местного самоуправления

(наименование органа)

о результатах рассмотрения **поступивших** обращений заявителей, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации,
и принятых по ним мерах

(дата заполнения формы отчета _____)

(день, месяц, год)

Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа)	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого (ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса				Рассмотрено с направлением ответа автору обращения						Мнение автора обращения			
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе*		Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления) в который направлен вопрос, содержащийся в обращении	Наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющей публично значимые функции, в которое(ую) направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного о документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дан ответ по существу поставленного в обращении вопроса			Дата направления ответа автору ^{15**}	Оставлено без ответа автору	Накопится на рассмотрении	о результатах рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении	о принятых мерах по вопросу, содержащемуся в обращении		
									«поддержано»	«отказано»	«не поддержано»						Дан ответ автору	
1	2	3	4*	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15**	16	17	18	19
.....																		
Итого	Количество обращений			-	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-	-
	Количество вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе дополнительно выявленных органом	-	-	-														

* Требуется ввод фамилии, имени, отчества (при наличии) автора, адреса для ответа (почтового или электронной почты), указанного в обращении, органом, в который обращение поступило напрямую непосредственно от заявителя. Для иных органов информация доступна в режиме просмотра.

Автор:
фамилия:
имя:
отчество (при наличии):
Адрес для ответа:
почтовый:
e-mail:

** Требуется прикреплена файла с текстом ответа автору

Прикрепите файл ответа автору:

ПОРЯДОК

предоставления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в **поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления** обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к предоставлению государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) отчетов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в **поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления** обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, **(далее – заявители)**, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – отчеты).

2. Отчеты соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления поступают в Управление автоматически в электронном виде при заполнении соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления отчета государственного органа или органа местного самоуправления **с информацией** о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в **поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления** обращениях **заявителей**, **в том числе** адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – форма отчета) в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

3. В формах отчетов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления автоматически формируются списки обращений:

3.1. внесенных в базы данных автоматизированного информационно-поискового комплекса АС «Обращения граждан» и направленных Управлением, Приемной Президента Российской Федерации по приему

граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), в соответствующие государственные органы и (или) в органы местного самоуправления;

3.2. внесенных в столбцы 6, 7 и 8 форм отчетов и направленных с сопроводительными документами государственными органами и органами местного самоуправления в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления с указанием в сопроводительных документах данных, указанных в соответствующих строках столбцов 1, 2 и 5 форм отчетов, при поступлении к ним обращения с сопроводительным документом Управления или приемной Президента Российской Федерации, иного органа (далее – сопроводительный документ);

3.3. внесенных в столбцы 6, 7 и 8 форм отчетов и направленных с сопроводительными документами государственными органами и органами местного самоуправления в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления с указанием в сопроводительных документах данных, указанных в соответствующих строках столбцов 3, 4 и 5 форм отчетов, при поступлении к ним обращения напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа).

4. Форма отчета предоставляется автоматически в электронном виде в Управление по итогам работы за отчетный период – квартал, ежеквартально, путем заполнения государственным органом или органом местного самоуправления формы отчета до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня последнего месяца отчетного периода.

5. Отчеты соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления поступают в Управление автоматически в электронном виде при заполнении форм отчетности соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления (далее – органы) на ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

6. В случае, если органы по причине отсутствия подключения к сети «Интернет» не имеют технической возможности для заполнения формы отчета на ресурсе ССТУ.РФ, то данные органы заполняют форму отчета в письменной форме на бумажном носителе.

Данные органы предоставляют заполненные формы отчетности до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в следующем порядке:

органы местного самоуправления городских и сельских поселений органам местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых данные поселения находятся;

органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные районы и города находятся;

органы местного самоуправления внутригородских территорий городов федерального значения высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные внутригородские территории находятся;

иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации соответствующим высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти соответствующим федеральным органам исполнительной власти;

территориальные органы федеральных государственных органов соответствующим федеральным государственным органам.

7. Федеральные государственные органы, федеральные органы исполнительной власти, высшие исполнительные органы государственной власти в субъектах Российской Федерации и органы местного самоуправления муниципальных районов:

7.1. заполняют до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формы отчетов на ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета за соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного самоуправления городских и сельских поселений, предоставившие заполненные формы отчетов в письменной форме на бумажном носителе;

7.2. распечатывают на бумажных носителях с ресурса ССТУ.РФ и направляют до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного

самоуправления городских и сельских поселений, предоставляющие формы отчетов в письменной форме на бумажных носителях, списки обращений, предусмотренные подпунктами 3.1 и 3.2 пункта 3 настоящего Порядка.

8. Органы, по причине отсутствия подключения к сети «Интернет» не имеющие технической возможности для заполнения формы отчета на ресурсе ССТУ.РФ:

8.1. осуществляют заполнение форм отчетов в письменной форме на бумажных носителях с внесением данных в соответствующие строки:

столбцов 1, 2 и 5 форм отчетов из сопроводительных документов Управления, приемных Президента Российской Федерации и иных органов;

столбцов 3, 4 и 5 форм отчетов по обращениям, поступившим напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа), из баз данных собственных систем электронного документооборота (при наличии);

столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов по обращениям, направленным с сопроводительными документами в иные государственные органы и (или) в иные органы местного самоуправления;

8.2. осуществляют сверку данных в соответствующих строках:

столбцов 1, 2 и 5 и столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов, заполненных ими в письменной форме на бумажных носителях, с данными, указанными в списках, направленных на бумажных носителях, полученными в соответствии с пунктом 7.2 настоящего Порядка;

столбцов 3, 4 и 5 и столбцов 6, 7 и 8 форм отчетов, заполненных ими в письменной форме на бумажных носителях, с указанием данных из баз данных собственных систем электронного документооборота (при наличии) по обращениям, поступившим напрямую непосредственно от заявителя (без соответствующего сопроводительного документа);

8.3. осуществляют заполнение форм отчетов в письменной форме на бумажных носителях в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

9. В целях обеспечения соблюдения установленных сроков предоставления отчетов государственные органы и органы местного самоуправления выполняют ежемесячно до 2 числа следующего месяца мероприятия, предусмотренные пунктами 7.2 и 8.2 настоящего Порядка.

ПОРЯДОК

заполнения и предоставления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации отчетов о проведенных по поручению Президента Российской Федерации полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, их заместителями и помощниками, главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации, высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, руководителями подразделений и (или) территориальных органов федеральных государственных органов, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к заполнению и предоставлению приемными Президента Российской Федерации Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации отчетов о проведенных по поручению Президента Российской Федерации полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, их заместителями и помощниками, главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации, высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, руководителями подразделений и (или) территориальных органов федеральных государственных органов, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – отчет) в соответствии с Методическими рекомендациями¹⁵ 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

в приемных Президента Российской Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах федерального округа.

2. Отчеты предоставляются в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные) 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» для подготовки ежемесячных информационно-статистических обзоров рассмотренных в отчетном месяце обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и размещения на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети «Интернет».

3. Отчеты заполняются соответствующими приемными по форме отчета за (*отчетный период*) о личных приемах российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации в (*наименование федерального округа или субъекта Российской Федерации*) (далее – форма ЛП) согласно Приложению к настоящему Порядку в виде систематизированных данных о количестве проведенных личных приемов, принятых на личном приеме заявителей и результатах исполнения поручений, данных в ходе личного приема за отчетный период.

4. Форма ЛП отчета соответствующей приемной представляет собой таблицу, состоящую из 8 столбцов и 12 строк.

4.1. В столбце 1 приведены наименования количественных показателей соответствующей приемной.

4.2. В столбцах 2–8 построчно указываются количественные показатели личных приемов заявителей, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в соответствующих приемных:

полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах;

заместителями полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

помощниками полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;

главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации;

высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации;

руководителями подразделений и (или) органов федеральных государственных органов;

руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

4.3. В строках 1–6 формы ЛП указываются данные за отчетный месяц по личным приемам, проведенным по поручению Президента Российской Федерации в соответствующей приемной.

4.4. В строках 1–3 формы ЛП указываются следующие данные за отчетный месяц:

- «Проведено приемов» – количество личных приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в соответствующей приемной;
- «Принято заявителей» – количество заявителей, принятых на личных приемах по поручению Президента Российской Федерации в соответствующей приемной;
- «Дано поручений» – количество поручений, данных в ходе личного приема заявителей.

4.5. В строках 4–6 формы ЛП указываются данные с начала работы соответствующей приемной с учетом отчетного месяца:

- «Исполнено поручений» – количество исполненных поручений, данных в ходе личного приема заявителей;
- «Срок исполнения не наступил» – количество поручений, данных в ходе личного приема заявителей, по которым срок исполнения не наступил;
- «Продлен срок исполнения» – количество поручений, данных в ходе личного приема заявителей, по которым продлен срок исполнения.

4.6. В строках 7–12 формы ЛП указываются данные по приемам, проведенным по поручению Президента Российской Федерации в мобильной приемной Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе:

в строках 7–9 – за отчетный месяц (аналогично показателям пункта 4.4 настоящего Порядка);

в строках 10–12 – с начала работы соответствующей приемной с учетом отчетного месяца (аналогично показателям пункта 4.5 настоящего

Порядка).

Данные количественные показатели заполняются уполномоченными лицами, обеспечивающими деятельность соответствующих приемных.

4.7. Отчеты направляются в Управление до третьего числа месяца, следующего за отчетным, в электронном виде в файле формата MS Excel 97-2003 на адрес электронной почты analizpisem@gov.ru. В случае, если на первые три числа месяца, следующего за отчетным, выпадают выходные и праздничные дни, отчеты направляются в последний рабочий день отчетного месяца.

4.8. Имя файла отчета в формате MS Excel 97-2003 формируется по принципу (без пробелов):

год;

номер месяца (две цифры, соответственно 01, ... 12), за который направляется отчет;

сокращенное наименование соответствующего федерального округа и административного центра субъекта Российской Федерации, на территории которых находится соответствующая приемная.

Например: для приемной Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе файл с отчетом за январь 2015 года будет иметь имя: 201501ДФОХабаровский.xls.

4.9. К файлу отчета должен прилагаться файл сопроводительного письма в формате MS Word 97-2003, с именем, сформированным в соответствии с правилами, указанными в пункте 4.8 настоящего Порядка.

4.10. Не допускается направление файлов отчета и сопроводительного письма в графических форматах (jpg, pdf и т.п.) или в архиве.

4.11. При направлении файлов по электронной почте в поле «тема» следует указывать отправителя и период предоставления отчетов.

Например: «ДФО, Хабаровский, отчет за январь 2015 года».

4.12. В тексте письма электронной почты необходимо указывать фамилию, имя, отчество исполнителя и его телефон с кодом региона.

Приложение

к Порядку заполнения и предоставления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций приемными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации отчетов о проведенных по поручению Президента Российской Федерации полномочными представителями Президента Российской Федерации в федеральных округах, их заместителями и помощниками, главными федеральными инспекторами по субъектам Российской Федерации, высшими должностными лицами (руководителями высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, руководителями подразделений и (или) территориальных органов федеральных государственных органов, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации

Форма отчета за (отчетный период)											
о личных приемах российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации в (наименование федерального округа или субъекта Российской Федерации)											
Форма ЛП											
				Полномочный представитель Президента Российской Федерации в _____ федеральном округе	Заместители полномочного представителя Президента Российской Федерации в _____ федеральном округе	Помощники полномочного представителя Президента Российской Федерации в _____ федеральном округе	Главный федеральный инспектор по _____ субъекту Российской Федерации	Высшее должностное лицо (руководитель высшего исполнительного органа государственной власти) _____ субъекта Российской Федерации	Руководители подразделений и (или) органов федеральных государственных органов	Руководители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти	
		1		2	3	4	5	6	7	8	
Количество приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации		Проведено приемов	(данные за отчетный месяц)								
		Принято заявителей									
		Дано поручений									
		Исполнено поручений									
Количество приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в мобильной приемной Президента Российской Федерации	Находится на исполнении поручений	Срок исполнения не наступил	(данные с начала работы приемной по отчетный месяц)								
		Продлен срок исполнения									
		Проведено приемов		(данные за отчетный месяц)							
		Принято заявителей									
Дано поручений											
Исполнено поручений											
Количество приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации		Срок исполнения не наступил	(данные с начала работы приемной по отчетный месяц)								
		Продлен срок исполнения									

ПОРЯДОК

заполнения и предоставления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации отчетов по запросу информации об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в федеральный орган исполнительной власти или в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к заполнению и предоставлению в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации отчетов по запросу информации об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в соответствующий федеральный орган исполнительной власти или высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах (далее – отчеты).

1.2. Отчеты предоставляются в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) в целях выработки предложений с учетом позиции, высказанной авторами обращений, по достижению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

1.3. Отчеты заполняются федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации по соответствующим формам:

«Дополнительная форма отчета по запросу информации за *(отчетный период)* об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в *(наименование федерального органа исполнительной власти)*, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах» (далее – форма ДФ) согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку;

«Дополнительная форма отчета по запросу информации за *(отчетный период)* об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в *(наименование высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации)*, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах (далее – форма ДР) согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

1.4. Отчеты по формам ДФ и ДР предоставляются в Управление по отдельному запросу информации Управления для подготовки аналитического обзора одновременно за отчетный период и отдельно за предшествующий год.

1.5. При подготовке отчетов по формам ДФ и ДР в строках 1–2 «Всего количество обращений» и «Всего количество вопросов» указывается общее количество обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, за отчетный период. Во всех остальных строках указываются вопросы или подвопросы (при наличии) в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений государственного органа. Количество строк в формах ДФ и ДР зависит от количества обращений и вопросов, содержащихся в обращениях.

2. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ФОРМЫ ДФ

2.1. Форма ДФ заполняется федеральным органом исполнительной власти и представляет собой таблицу в формате Excel, состоящую из 59 столбцов.

2.1.1. В столбцах 1–2 формы ДФ указываются даты (день, месяц, год) поступления и регистрации обращений в соответствующем федеральном органе исполнительной власти.

2.1.2. В столбце 3 формы ДФ указываются регистрационные номера обращений, присваиваемые обращениям при регистрации в федеральном органе исполнительной власти.

2.1.3. В столбцах 4–5 формы ДФ указываются коды вопросов или подвопросов (при наличии), а также наименования вопросов или подвопросов в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений федерального органа исполнительной власти.

2.1.4. В столбцах 6–7 формы ДФ указываются данные о переходящем остатке обращений за предыдущий отчетный период и переходящем остатке вопросов, содержащихся в обращениях, за предыдущий отчетный период, по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в государственных органах и органах местного самоуправления.

2.1.5. При заполнении формы ДФ в столбцах 8–13 указываются данные о количестве обращений и о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в федеральный орган исполнительной власти соответственно из Правительства Российской Федерации, из федеральных государственных органов, из федеральных органов исполнительной власти, из органов государственной власти субъектов Российской Федерации, из органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, от

российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.1.6. В столбце 14 формы ДФ указываются данные о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, взятых на контроль.

2.1.7. В столбцах 15–19 формы ДФ указываются данные о количестве обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, направленных по компетенции соответственно в территориальные органы, подведомственные данному федеральному органу исполнительной власти, в федеральные службы и агентства, подведомственные данному федеральному органу исполнительной власти, в федеральные государственные органы, в федеральные органы исполнительной власти, в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

2.1.8. В столбце 20 формы ДФ указываются даты (день, месяц, год) направления обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, в другой орган для рассмотрения по компетенции.

2.1.9. В столбцах 21–25 формы ДФ указывают данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, с указанием даты (день, месяц, год) направления ответа автору обращения в столбце 25.

По результатам рассмотрения каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании автора по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

В случае принятия решения «поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбец 22 «меры приняты» заносятся данные в случае полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, если фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически удовлетворена жалоба.

2.1.10. В столбцах 26–27 формы ДФ указываются данные о количестве обращений, находящихся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом, поступивших в отчетном периоде, и о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, находящихся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом, поступивших в отчетном периоде, по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в государственных органах и органах местного самоуправления.

2.1.11. В столбцах 28–55 формы ДФ указываются данные о количестве

вопросов, распределенных по видам обращений – предложения, заявления и жалобы, и типам видов предложений, заявлений и жалоб, систематизированных в соответствии с Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

2.1.12. В столбцах 56–59 формы ДФ указываются данные о количестве вопросов, относящихся к соответствующим предметам ведения – Российской Федерации, совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации или вопросам местного значения.

2.2. Количество строк столбца 3 формы ДФ должно соответствовать количеству обращений, а количество строк столбцов 4–59 формы ДФ должно соответствовать количеству вопросов, содержащихся в данных обращениях.

3. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ВЫСШИМИ ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФОРМЫ ДР

3.1. Форма ДР заполняется высшим органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации и представляет собой таблицу в формате Excel, состоящую из 63 столбцов.

3.1.1. В столбцах 1–2 формы ДР указываются даты (день, месяц, год) поступления и регистрации обращений в высшем исполнительном органе государственной власти субъекта Российской Федерации.

3.1.2. В столбце 3 формы ДР указывается регистрационный номер обращения, присваиваемый обращению при регистрации в высшем исполнительном органе государственной власти субъекта Российской Федерации.

3.1.3. В столбцах 4–5 формы ДР указываются коды вопросов или подвопросов (при наличии), а также наименования вопросов или подвопросов в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

3.1.4. В столбцах 6–7 формы ДР указываются данные о переходящем остатке обращений за предыдущий отчетный период и переходящем остатке вопросов, содержащихся в обращениях, за предыдущий отчетный период, по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в государственных органах и органах местного самоуправления.

3.1.7. При заполнении формы ДР в столбцах 8–16 указываются данные о количестве обращений и о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в высший орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации соответственно из Правительства Российской Федерации, из федеральных государственных органов, из федеральных органов

исполнительной власти, из иных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, из органов исполнительной власти других субъектов Российской Федерации, из органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов данного субъекта Российской Федерации, из органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов других субъектов Российской Федерации, от российских и иностранных граждан, организаций и общественных объединений, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации, от российских и иностранных граждан, организаций и общественных объединений, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, находящихся в пределах других субъектов Российской Федерации.

3.1.8. В столбце 17 ДР указываются данные о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, взятых на контроль.

3.1.9. В столбцах 18–23 формы ДР указываются данные о количестве обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, направленных по компетенции соответственно в федеральные государственные органы, в федеральные органы исполнительной власти, в иные органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в органы местного самоуправления, в органы исполнительной власти других субъектов Российской Федерации, в органы местного самоуправления других субъектов Российской Федерации.

3.1.10. В столбце 24 формы ДР указываются даты (день, месяц, год) направления обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, в другой орган для рассмотрения по компетенции.

3.1.11. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, указываются в столбцах 25–29 формы ДР, с указанием даты (день, месяц, год) направления ответа автору обращения в столбце 29.

По результатам рассмотрения каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании автора по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

В случае принятия решения «поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбец 26 «меры приняты» заносятся данные в случае полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, если фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически

удовлетворена жалоба.

3.1.12. В столбцах 30–31 формы ДР указываются данные о количестве обращений, находящихся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом, поступивших в отчетном периоде, и о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, находящихся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом, поступивших в отчетном периоде, по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в государственных органах и органах местного самоуправления.

3.1.13. В столбцах 32–59 формы ДР указываются данные о количестве вопросов, распределенные по видам обращений – предложения, заявления и жалобы, и типам видов предложений, заявлений и жалоб систематизированных в соответствии с Методическими рекомендациями² по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

3.1.14. В столбцах 60–63 формы ДР указываются данные о количестве вопросов, относящихся к соответствующим предметам ведения – Российской Федерации, совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации или вопросам местного значения.

3.2. Количество строк столбца 3 формы ДР должно соответствовать количеству обращений, а количество строк столбцов 4–63 формы ДР должно соответствовать количеству вопросов.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФОРМ ДФ И ДР В УПРАВЛЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

4.1. Отчеты по формам ДФ и ДР предоставляются в Управление в сроки, указанные в запросе, в электронном виде в файле формата MS Excel 97-2003 на адрес электронной почты analizpisem@gov.ru.

4.2. Имя файла MS Excel 97-2003 формируется по принципу (без пробелов):

ДФ и ДР (код, обозначающий материалы для рабочей группы);

год;

номер квартала (две цифры, соответственно 01, ... 12), за который направляется отчет;

сокращенное название соответствующего федерального органа исполнительной власти или высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

Например: для Министерства спорта Российской Федерации файл с отчетом к заседанию рабочей группы за IV квартал 2014 года

и за 2013 год, будет иметь имя: ДФ201303Минспорт.xls.

4.3. К файлу отчета должен прилагаться файл сопроводительного письма в формате MS Word 97-2003, с именем, сформированным в соответствии с правилами, указанными в пункте 4.2. настоящего Порядка.

4.4. Не допускается направление файлов отчета и сопроводительного письма в графических форматах (jpg, pdf и т.п.) или в архиве.

4.5. При направлении файлов по электронной почте в поле «тема» следует указывать отправителя и период предоставления отчетов.

Например: «Правительство Смоленской области, отчет по форме ДР за III квартал 2013 года».

4.6. В тексте письма электронной почты необходимо указывать фамилию, имя, отчество исполнителя и его телефон с кодом региона.

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ

каналов связи и средств связи в целях реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, **учреждения и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций**, а также на получение при личных обращениях в любой государственный орган или орган местного самоуправления ответов от государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов

Цель концепции развития каналов связи и средств связи – формирование инфраструктуры, необходимой для реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, **учреждения и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций**, и обеспечения предоставления гражданам ответов по существу на поставленные ими в устных обращениях вопросы от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, **учреждений или организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций**, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, при их личном обращении в любой государственный орган или любой орган местного самоуправления, **любое учреждение или организацию, на которые возложено осуществление публично значимых функций**.

В целях реализации права граждан, организаций и общественных объединений на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, **учреждения и организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций**, создается иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан, организаций и общественных объединений:

между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), федеральными органами исполнительной власти, федеральными государственными органами, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, **учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций**;

между федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами, **подведомственными учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций**;

между федеральными государственными органами, их территориальными органами, **подведомственными учреждениями**

и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

между высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления городских округов, муниципальных районов, внутригородских территорий городов федерального значения, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации, учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, находящимися в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации;

между органами местного самоуправления муниципальных районов, органами местного самоуправления городских и сельских поселений, находящихся в пределах соответствующих муниципальных районов, учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, находящимися в пределах соответствующих муниципальных районов.

В целях обеспечения иерархического обмена используется:

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) по выделенным каналам связи для государственных органов;

комплекс программ VipNet клиент для передачи данных по сети «Интернет»:

- для государственных органов, до подключения их к системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО);

- для органов местного самоуправления;

территориально распределенные системы обмена документами в электронной форме (при наличии в органах).

Обмен электронными документами по сети «Интернет» возможен при скорости от 64 Кб/с.

В настоящее время осуществляется:

электронный документооборот:

- в рабочем режиме между Управлением, 169 федеральными органами исполнительной власти, федеральными государственными органами, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;

- в тестовом режиме между Управлением, 3 федеральными органами исполнительной власти, федеральными государственными органами, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;

иерархический обмен электронными данными:

- между 12 федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами;

- между 8 высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, находящимися в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации.

В целях дальнейшего совершенствования механизмов обеспечения права граждан, организаций и общественных объединений на получение по телефону устной информации от государственных органов и органов местного самоуправления создается система перевода в реальном режиме времени запросов информации о деятельности соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления и **электронных сообщений** в форме **аудио-сообщений заявителей** по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации (далее – СТУ), в справочные телефонные службы федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, **иных государственных органов и органов местного самоуправления**, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации или в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов.

В связи с отсутствием единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры по обработке запросов информации и **электронных сообщений** в форме **аудио-сообщений заявителей** по телефону, поступивших в справочные телефонные службы государственных органов и органов местного самоуправления, создается единая система обеспечения гражданам доступа к информации о деятельности соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления в устной форме на базе сетевых справочных телефонных узлов федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – ССТУ).

Единая сеть ССТУ обеспечивает передачу электронных данных, голосовую связь по сетям передачи данных (IP) и по телефонной сети общего пользования (ТФОП) с использованием специального оборудования и программного обеспечения для организации VPN сети.

Основой единой сети ССТУ в настоящее время являются **79 полнофункциональных** головных сетевых справочных телефонных узлов федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации на базе аппаратно-программного комплекса ССТУ, соединенных между собой, в том числе СТУ с подключенными удаленными автоматизированными рабочими местами центральной платформы ССТУ, установленной в СТУ, **79** сетевых справочных телефонных узлов федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Данная схема подключения сетевых справочных телефонных узлов федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации к Справочному телефонному узлу Администрации Президента Российской Федерации обеспечивает перевод в реальном режиме времени запросов информации и сообщений в устной форме граждан по телефону, поступивших в СТУ либо в ССТУ вышеперечисленных органов, может обеспечить дальнейший перевод запросов информации и сообщений в устной форме граждан в органы, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации или в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов, при подключении удаленных автоматизированных рабочих мест:

справочных телефонных узлов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти к головным сетевым справочным телефонным узлам соответствующих федеральных органов исполнительной власти;

справочных телефонных узлов территориальных органов федеральных государственных органов к головным сетевым справочным телефонным узлам соответствующих федеральных государственных органов;

справочных телефонных узлов иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации к головным сетевым справочным телефонным узлам высших исполнительных органов государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации;

справочных телефонных узлов органов местного самоуправления городских округов, муниципальных районов, внутригородских территорий городов федерального значения к головным сетевым справочным телефонным узлам высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых они находятся;

справочных телефонных узлов органов местного самоуправления городских и сельских поселений к головным справочным телефонным узлам органов местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых находятся эти поселения.

В целях обеспечения предоставления гражданам ответов по существу поставленных в устных обращениях вопросов от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, при их личном обращении в любой государственный орган или орган местного самоуправления, необходимо установить в соответствующих органах в местах проведения личного приема удаленные автоматизированные рабочие места, подключенные к справочным телефонным узлам соответствующих органов.

Неравенство развития на территории Российской Федерации каналов связи и имеющихся в органах средств автоматизации и связи, требует учитывать развитие каналов связи и средств связи в населенных пунктах Российской Федерации по следующим критериям:

- численность жителей населенного пункта;
- размещение в населенном пункте государственных органов и органов местного самоуправления;
- наличие доступа к сети «Интернет» с минимальной скоростью доступа;
- скорость доступа существующей сети «Интернет»;
- наличие фиксированной телефонной связи;
- наличие телеграфной связи;
- наличие зоны покрытия сетями операторов подвижной радиотелефонной связи;
- наличие зоны покрытия радиоэлектронными средствами спутниковой связи, действующими на территории субъектов Российской Федерации;
- наличие только радиовещания.

Данные об имеющихся в населенных пунктах Российской Федерации общедоступных видах связи отражаются на электронной карте доступности для реализации права граждан на обращение в адрес Президента Российской Федерации (далее – электронная карта доступности).

В 790 населенных пунктах Российской Федерации отсутствуют общедоступные виды связи, из них в 134 населенных пунктах постоянно проживают граждане.

Концепция развития каналов и средств связи предполагает создание:

единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – ЕС ОГ) с использованием канального уровня ЕС ОГ существующих федеральных и региональных информационно-телекоммуникационных IP сетей, в том числе сети «Интернет» с использованием **сертифицированных средств криптографической защиты;**

в составе сети ЕС ОГ отдельных полнофункциональных узлов в федеральных органах исполнительной власти, федеральных государственных органах, высших исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации на базе технологий Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, обеспечивающих подключение удаленных автоматизированных рабочих мест справочных телефонных узлов всех соответствующих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, **учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций,** в рамках схемы иерархической системы информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан, организаций и общественных объединений между Управлением, государственными органами и органами местного самоуправления,

учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, с использованием сети «Интернет» (при наличии), локальных сетей государственных органов и органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, (при наличии);

в составе сети ЕС ОГ наложенной цифровой телефонной сети на базе сетей операторов фиксированной и подвижной радиотелефонной связи, используя универсальные устройства, подключаемые к удаленному автоматизированному рабочему месту, что должно повысить надежность голосовой связи и передачу данных между сетевыми справочными телефонными узлами в государственных органах и органах местного самоуправления, где отсутствует доступ к сети «Интернет» или параметры скорости доступа к сети «Интернет» недостаточны для организации взаимодействия ССТУ;

на базе сети ЕС ОГ системы распределенного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между Управлением, государственными органами и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

на базе сети ЕС ОГ единой информационной среды в целях интеграции и оптимизации информационных ресурсов и систем по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

единой иерархической информационной системы по работе с обращениями (сообщениями) граждан, поступившими в любой форме (письменной, электронной, устной, в том числе по телефону), с подключением к ней всех федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, включая их территориальные органы, высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

в сети ЕС ОГ единого телефонного кода (501) в сети телефонной связи общего пользования для создания единой инфокоммуникационной среды по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

в единой инфокоммуникационной среде по работе с обращениями (сообщениями) граждан государственных органов и органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, аналитической интеллектуальной системы мониторинга и анализа обращений и сообщений граждан, результатов

их рассмотрения и принятых по ним мер с учетом мнения авторов в целях обеспечения обратной связи в системе государственного и муниципального управления;

Центра функционального, технического мониторинга и контроля работы сети ЕС ОГ, обеспечивающего дистанционный мониторинг и контроль работы аппаратно-программных средств сети в режиме реального времени;

Аналитического центра, обеспечивающего планирование и развитие сети ЕС ОГ, генерацию аналитических отчетов и рекомендаций;

канала связи для обращения в адрес Президента Российской Федерации в населенных пунктах, где отсутствуют общедоступные виды связи, обеспечив двусторонний доступ к спутниковому каналу связи, путем установки терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», подключенных к каналу спутниковой связи.

Реализацию концепции развития каналов и средств связи осуществлять в соответствии с планами развития каналов связи и средств связи Федеральной службы охраны Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также иных федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, учреждений и организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

КАРТОЧКА ОРГАНА, ЗАПОЛНЯЕМАЯ НА РЕСУРСЕ ССТУ.РФ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНЕ

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА: _____

(федеральный государственный орган, федеральный орган исполнительной власти, территориальный орган федерального государственного органа, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительные органы городского округа, муниципального района, внутригородской территории города федерального значения, городского поселения, сельского поселения)

ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС ОРГАНА:

индекс: _____ субъект Российской Федерации: _____ район: _____

населенный пункт: _____ улица: _____ дом: _____ корпус _____
(полное наименование) (полное наименование)

Нет улицы

АДРЕС ПРИЕМНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН В ОРГАНЕ:

улица: _____ дом: _____ корпус: _____ кабинет: _____
(полное наименование)

Телефон приемной: _____ Факс: _____ Е-mail приемной: _____
(код региона, номер телефона) (код региона, номер телефона) (электронный адрес)

В органе нет приемной для граждан

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПЕТЕНЦИИ ОРГАНА

Выбор предмета ведения

Выбор компетенции в данном предмете ведения

Поиск по ключевым словам компетенции в данном предмете ведения

Результаты поиска компетенции

Добавить >>

<< Удалить

Искать

Добавить >>

Выбранные компетенции:

Вопрос(ы) в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, относящиеся к компетенции органа:

Поиск вопроса(ов) в данной компетенции

Поиск по ключевым словам вопроса(ов) в данной компетенции

Результаты поиска вопроса(ов) в данной компетенции

Добавить >>

<< Удалить

Искать

Добавить >>

Выбранный(е) вопрос(ы):

Добавление компетенции и вопросов в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

 Добавленные компетенции:

Выбор компетенции с использованием тем типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений:

 Добавленные компетенции:

ИНФОРМАЦИЯ О РУКОВОДИТЕЛЕ И ИНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦАХ ОРГАНА

 Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

 телефон (городской): _____ телефон (мобильный): _____
(код региона, номер телефона)

 телефон (АТС-ОГВ): _____ E-mail: _____
(электронный адрес)
Сведения об иных должностных лицах органа:

№	ФИО	Должность	Телефон email	Наличие видеосвязи (ССТУ)	Статус	Роль	Уникальный идентификатор уполномоченного лица	Статус пароля	Действия
1	Иванов Иван Иванович	Заместитель руководителя	454-34-34 ad@go.ru	Есть	Запись на прием	Значок	FOIV43-233-IvanovII	Отправлен	Удалить/изменить/генерация нового пароля

УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА

Добавить >>

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество(при наличии): _____

Должность: _____

Рабочий телефон: _____ Мобильный телефон: _____
(код региона, номер телефона)E-mail: _____
(электронный адрес)

Роль(и) пользователя(ей) :

- Руководитель органа
- Должностное лицо
- Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан
- Уполномоченное лицо, осуществляющее прием заявителей
- Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений
- Ответственное лицо по техническим вопросам
- Ответственное лицо за сеть VipNet в органе (при наличии)
- Оператор сетевого справочного телефонного узла органа

Статус (активно при выборе роли «Уполномоченное лицо, осуществляющее прием заявителей»):

- Запись на личный прием
- Запись на прием в режиме связи
- Диспетчерская служба
- Личный прием
- Прием в режиме связи

Доступные для приема заявителей режимы связи:

- видео-конференц-связь (наличие защищенной сети видео-конференц-связи органов государственной власти Российской Федерации)
- видеосвязь (наличие защищенной сети видеосвязи органов государственной власти Российской Федерации)
- видеосвязь (ССТУ) (наличие подключения автоматизированного рабочего места к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (ЕС ОГ))

аудиосвязь:

телефон (междугородний): _____
(код региона, номер телефона)телефон (мобильный с роумингом): _____
(код региона, номер телефона)телефон (АТС-ОГВ): _____
(телефонный номер, подключенный к автоматической телефонной сети связи органов государственной власти Российской Федерации)

иные виды связи:

спутниковая связь: _____
(код спутниковой связи, номер телефона)радиосвязь: _____
(позывной, частота или радиочастотный канал)e-mail: _____
(адрес электронной почты)

Краткая информация о специализации уполномоченного лица:

Добавить

Сохранить

Авторизованные данные уполномоченных лиц:

Журнал отправки пароля

№	ФИО	Должность	Телефон email	Наличие видео- связи (ССТУ)	Статус	Роль	Уникальный идентификатор уполномоченного лица	Статус пароля	Действия
1	Иванов Иван Иванович	Начальник отдела	454-34-34 ad@go.ru	Есть	Запись на прием	Значок	FOIV43-233- IvanovII	Отправлен	Удалить/ изменить/ генерация нового пароля

Примечание: уникальный идентификатор уполномоченного лица присваивается автоматически:

для федерального государственного органа: FGO1¹-FedorovFF, и соответствующего территориального органа FGO1¹-TO1²-FedorovFF;

для федерального органа исполнительной власти: FOIV1¹-FedorovFF, и соответствующего территориального органа FOIV1¹-TO1²-FedorovFF;

для высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации: ROIV1²-FedorovFF;

для иных исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации: ROIV1²-I1¹-FedorovFF;

для исполнительно-распорядительных органов городских округов: MSU1²-GO1¹-FedorovFF;

для муниципальных районов: MSU1²-MR1¹-FedorovFF;

для внутригородских территорий городов федерального значения: MSU1²-VT1¹-FedorovFF;

для городских поселений: MSU1²-GP1¹-FedorovFF;

для сельских поселений: MSU1²-SP1¹-FedorovFF.

¹ – порядковый номер при регистрации, ² – код региона.

Ответственное лицо за актуализацию данных об органе. Контактная информация:

Фамилия: _____

[Редактировать](#)

Имя: _____

[Генерация](#)

Отчество (при наличии): _____

[нового пароля](#)

Должность: _____

Рабочий телефон: _____ Мобильный телефон: _____

(код региона, номер телефона)

E-mail: _____

(электронный адрес)

ИНФОРМАЦИЯ ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ:
[Редактировать](#)
Ответственное лицо по техническим вопросам в органе. Контактная информация:

Фамилия: _____

[Генерация](#)

Имя: _____

[нового пароля](#)

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Рабочий телефон: _____ Мобильный телефон: _____

(код региона, номер телефона)

E-mail: _____

(электронный адрес)

Ответственное лицо за сеть VipNet в органе (при наличии). Контактная информация:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Рабочий телефон: _____ Мобильный телефон: _____

(код региона, номер телефона)

E-mail: _____

(электронный адрес)

Наличие иерархической системы информационного обмена электронными данными

Наличие иерархической системы сетевого справочного телефонного узла

Скорость доступа в сеть Интернет с рабочего места: _____

Количество автоматизированных рабочих мест в органе для общероссийского дня приема граждан:

Универсальное автоматизированное рабочее место

Специализированное автоматизированное рабочее место

Локальное автоматизированное рабочее место

ФОРМА ОТОБРАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОМ ОРГАНЕ ИЛИ ОРГАНЕ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ КАРТЕ ДОСТУПНОСТИ

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА:

(федеральный государственный орган и соответствующий территориальный орган (при наличии), федеральный орган исполнительной власти и соответствующий территориальный орган (при наличии), высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации и иной исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительные органы городских округов, муниципальных районов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений)

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПЕТЕНЦИИ ОРГАНА:

(федеральный государственный орган и соответствующий территориальный орган (при наличии), федеральный орган исполнительной власти и соответствующий территориальный орган (при наличии), высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации и иной исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительные органы городских округов, муниципальных районов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений)

ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС ОРГАНА:

индекс: _____ субъект Российской Федерации: _____ район: _____

населенный пункт: _____ улица: _____ дом: _____ корпус: _____

АДРЕС ПРИЕМНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН В ОРГАНЕ:

улица: _____ дом: _____ корпус: _____

Телефон приемной: _____ Телефон-факс: _____ E-mail приемной: _____

Время работы приемной: _____

РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

телефон (городской): _____ телефон (мобильный): _____

телефон (АТС-ОГВ): _____ E-mail: _____

ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА ОРГАНА:

№	ФИО	Должность	Контактная информация	E-mail
1	Петров Сергей Иванович	Заместитель руководителя	8(495)606-52-58 8965-301-41-11	petrov@gov.ru

СПИСОК УПОЛНОМОЧЕННЫХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ДЕНЬ ПРИЕМА ГРАЖДАН:

№	ФИО	Должность	Контактная информация	Наличие видеосвязи (ССТУ)	Статус	Уникальный идентификатор уполномоченного лица
1	Иванов Иван Иванович	Начальник отдела	(495)454-34-34 ad@gov.ru	Есть	Запись на прием	FOIV43-233-IvanovII

Ответственное лицо по техническим вопросам в органе. Контактная информация:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Должность: _____

Рабочий телефон: _____ Мобильный телефон: _____

E-mail: _____