



**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
2018**

УТВЕРЖДЕН

подпунктом 4.1. пункта 4 решения рабочей
группы при Администрации Президента
Российской Федерации по координации
и оценке работы с обращениями граждан
и организаций

(протокол заседания № 15 от 20 сентября 2018 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

А1-3449о
20.09.2018

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 100042 68930 5

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	63
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	104
⁵ по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления	129
⁶ по взаимодействию «Личного кабинета» раздела «Отправить письмо» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в сети «Интернет».....	150

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	162
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	170
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	205
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»....	236
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.....	261

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	269
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	280
¹⁴ по подготовке и проведению личного приема граждан в режиме видеосвязи с использованием передвижных комплексов мобильной приемной Президента Российской Федерации	292
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	297
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.....	308

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	321
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.....	333
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	346
²⁰ по проведению общероссийского дня приема граждан	363
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	424
²² по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц	436

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	450
---	-----

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	471
типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц	490
тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.....	542
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, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах	612
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, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах	619
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, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации,	

и принятых по ним мерах 620

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 625

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 630

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 639

карточка органа, заполняемая на ресурсе ССТУ.РФ.....	647
форма отображения информации о государственном органе или органе местного самоуправления в электронной карте доступности	651
унифицированная форма страниц разделов официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет» для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа	652

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

1.Реестр.xls

Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления

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

2.Итоги.xls

Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления

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

3.Реестр.xls

Лист 1 – для заполнения государственным органом или органом местного самоуправления

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

4.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

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.