



УТВЕРЖДАЮ:

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

А.Э.Вайно

27 сентября 2013 года

№ **A1-5634в**

подпункт 6.1 пункта 6 решения
рабочей группы при Администрации
Президента Российской Федерации
по координации и оценке работы
с обращениями граждан и организаций
от 27 сентября 2013 года
(протокол № 4 от 27 сентября 2013 года
заседания рабочей группы
при Администрации Президента Российской
Федерации по координации
и оценке работы с обращениями
граждан и организаций)

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
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 информационно-телекоммуникационной 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 информационно-телекоммуникационной 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 22 марта 2013 года № А1-1339в 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 пунктом 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 2 от 22 марта 2013 года).

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 4 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 работе с обращениями граждан, 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) автоматизированное рабочее место, подключенное к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с установленными на нем видеокамерой, микрофоном, акустическими колонками, а также со специальным программным обеспечением сетевого справочного телефонного узла;

б) телефонный аппарат, подключенный к телефонной сети общего пользования;

11.2.3. для режима аудиосвязи:

а) либо телефонными аппаратами, подключенными к телефонной сети общего пользования;

б) 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 работе с обращениями граждан;

11.3.2. на электронных носителях – в случае наличия автоматизированного рабочего места со специальным программным обеспечением по работе с обращениями граждан, 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. заносит содержание устных обращений и информацию о результатах рассмотрения в карточки личных приемов заявителей;

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.

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, соединение по имеющимся средствам связи с уполномоченными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях;

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. заносит содержание устных обращений в соответствующие карточки личных приемов заявителей – карточки приема заявителей в соответствующем режиме;

14.2. 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 14.2 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 14.2 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:

17.1. федеральный орган исполнительной власти, выполняющий также справочно-диспетчерские 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 справочно-диспетчерские 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 справочно-диспетчерские 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 справочно-диспетчерские 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 справочно-диспетчерские 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 справочно-диспетчерские функции 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 4 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 справочно-диспетчерские функции 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 справочно-диспетчерские функции 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, 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:

22.1 либо направляются в Управление в электронной форме по адресу электронной почты analizpisem@gov.ru;

22.2. либо вносятся по адресу Web-сервера, учетной записи и паролю, предоставленным Управлением.

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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

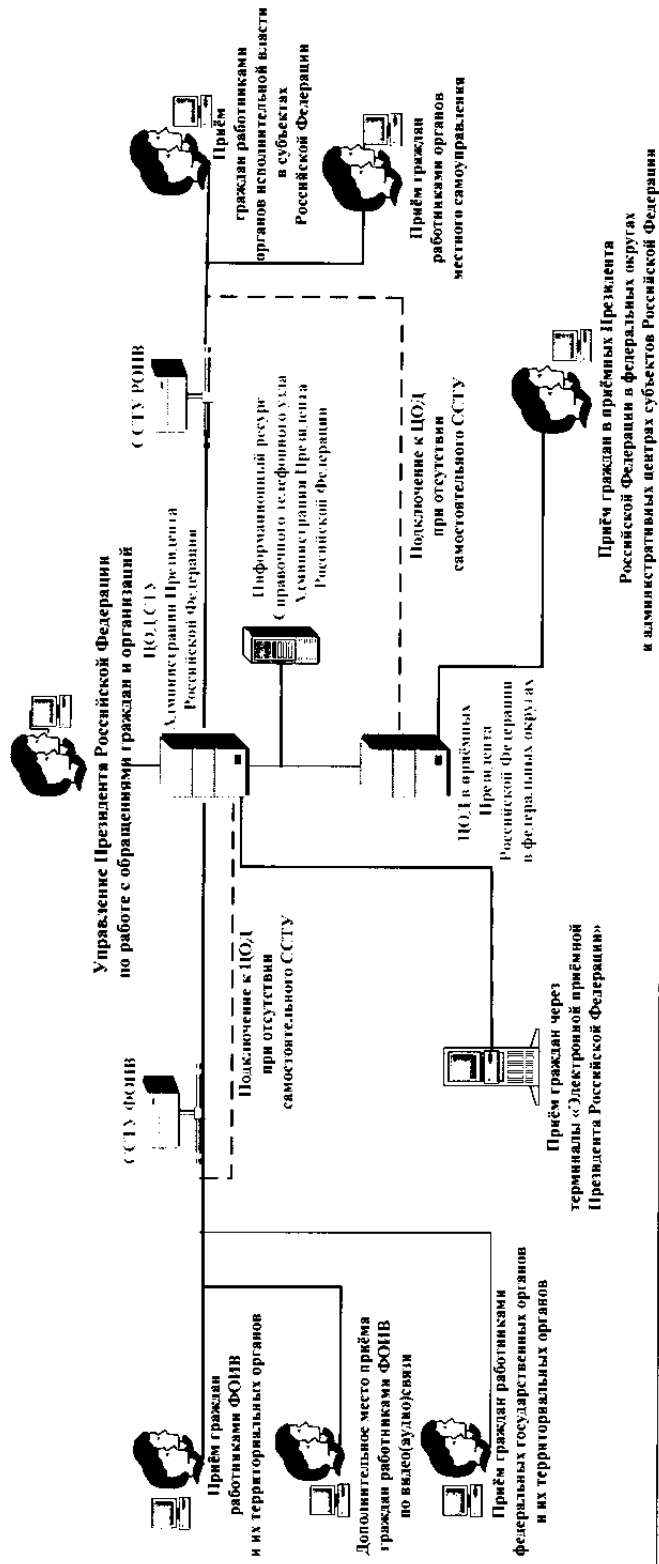
24. Примерный порядок освещения в средствах массовой информации хода проведения и итогов общероссийского дня приема граждан определяется Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации и Управлением Президента Российской Федерации по общественным связям и коммуникациям.

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, направляются соответствующими федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами в Управление до 1 декабря текущего года с указанием данных, предусмотренных пунктом 19 настоящих Методических рекомендаций.

26. В соответствии с настоящими Методическими рекомендациями разработан примерный порядок проведения приема в общероссийский день приема граждан (приложение № 3 к настоящим Методическим рекомендациям).

Приложение № 1
к Методическим рекомендациям по проведению
общероссийского дня приёма граждан

Схема подключения программно-технического комплекса справочного телефонного узла для обеспечения приёма заявителей в режиме видеосвязи в общероссийский день приёма 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.

Схема связи организована на информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Приложение № 3
к Методическим рекомендациям 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 личный 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 информационно-телекоммуникационной 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 информационно-телекоммуникационной 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 информационно-телекоммуникационной 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.