


УТВЕРЖДЕНЫ

в соответствии с пунктом 7
решения рабочей группы при Администрации
Президента Российской Федерации
по координации и оценке работы
с обращениями граждан и организаций
(протокол заседания № 16
от 26 сентября 2019 года № А1-4817о),
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

А1-642о
26.02.2021

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, территориальных органах федеральных государственных органов, исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации



2 100064 77624 3

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Методические рекомендации по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, территориальных органах федеральных государственных органов, исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, (далее – Методические рекомендации) разработаны для применения территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами федеральных государственных органов, исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющими деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, в целях:

– обеспечения функционирования единой системы реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, на обращение в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы федеральных государственных органов, исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющие деятельность в пределах субъекта Российской Федерации;

– повышения эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, отражающих складывающиеся в сферах общественных отношений фактические общественные практики и требующие эффективного разрешения территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами федеральных государственных органов, исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления субъекта Российской Федерации;

самоуправления субъекта Российской Федерации, государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющими деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, (далее – проблемные вопросы) и принятия по ним мер;

– оценки эффективности деятельности на территории субъекта Российской Федерации территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных государственных органов, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, на основе мнения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, направивших обращения.

2. Настоящие Методические рекомендации применяются совместно с иными методическими рекомендациями Сборника 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, утвержденного решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

3. Настоящие Методические рекомендации применяются в отношении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и территориальных органов федеральных государственных органов, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ПРОЖИВАЮЩИХ ПОСТОЯННО, ПРЕИМУЩЕСТВЕННО ИЛИ ВРЕМЕННО В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, И ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. В целях повышения эффективности результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, и объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации, создается группа по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации (далее – Группа), в состав которой включаются по согласованию в установленном порядке представители Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и территориальных органов федеральных государственных органов, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления субъекта Российской Федерации, а также главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) по субъекту Российской Федерации.

2. Руководство деятельностью Группы осуществляет заместитель высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

3. Группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, а также решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

4. Основная задача Группы – координация деятельности по обеспечению взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и территориальных органов федеральных государственных органов, осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления субъекта Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций,

осуществляющих деятельность в пределах субъекта Российской Федерации, (далее – государственные органы, органы местного самоуправления и организации) в целях повышения эффективности результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих постоянно, преимущественно или временно в субъекте Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в субъекте Российской Федерации (далее – заявители), путем разработки комплекса мер по обеспечению соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализа содержания обращений, повышения эффективности рассмотрения обращений и результативности принятых по ним мер, выявления и устранения причин обращений заявителей, в том числе выработки управляющих воздействий соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций по выявленным проблемным вопросам на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших в государственные органы, органы местного самоуправления и организации.

5. В целях реализации основной задачи в субъекте Российской Федерации проводятся заседания Группы, в рамках подготовки и проведения которых осуществляется:

5.1. сбор и обобщение (ежемесячно и нарастающим итогом) информации о количестве и наименованиях (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц) вопросов, содержащихся в обращениях заявителей:

5.1.1. поступивших в государственные органы, органы местного самоуправления и организации и содержащих вопросы, количество которых в расчете на 100 тысяч жителей соответствующего субъекта Российской Федерации превышает средний по соответствующему субъекту Российской Федерации показатель (далее – вопросы с повышенной активностью);

5.1.2. поступивших в государственные органы, органы местного самоуправления и организации и содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, представляющим для жителей субъекта Российской Федерации повышенный интерес и наибольший интерес, с определением соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, к компетенции которых относится решение данных вопросов;

5.2. сравнение наименований вопросов, определенных в пунктах 5.1.1. и 5.1.2. с наименованиями вопросов, представленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), содержащихся в обращениях заявителей, поступивших в адрес Президента Российской Федерации:

с повышенной активностью по сравнению со средними по России показателями;

представляющих повышенный интерес и наибольший интерес;

5.3. выявление (ежемесячно и нарастающим итогом) наиболее часто задаваемых заявителями жителями субъекта Российской Федерации вопросов, решение которых входит в компетенцию государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, по обращениям, поступившим в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, с определением государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, к компетенции которых относится решение данных вопросов.

5.4. сравнение наименований вопросов, определенных в пункте 5.3. с наименованиями вопросов, представленными Управлением, наиболее часто задаваемых заявителями вопросов, решение которых входит в компетенцию государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, по обращениям, поступившим в адрес Президента Российской Федерации;

5.5. сбор и обобщение информации о мерах, разработанных и примененных соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, направленных на снижение активности обращений заявителей по проблемным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в том числе с учетом мнения заявителей о принятых по их обращениям мерах, о достижении целевых показателей социально-экономического развития соответствующего субъекта Российской Федерации и реализации национальных проектов;

5.6. установление причинно-следственных взаимосвязей между количеством и наименованиями (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц) содержащихся в обращениях заявителей проблемных вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, и комплексом мер, разработанных и примененных соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, направленных на снижение активности обращений заявителей по проблемным вопросам;

5.7. оценка эффективности комплекса мер, разработанных и примененных соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, направленных на снижение активности обращений заявителей по проблемным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в том числе с учетом мнения заявителей о принятых по их обращениям мерах, о достижении целевых показателей социально-экономического развития соответствующего субъекта Российской Федерации и реализации национальных проектов;

5.8. выработка (корректировка) комплекса мер, направленных на снижение активности обращений заявителей по проблемным вопросам, на устранение причин и условий обращений заявителей по проблемным

вопросам в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, в компетенцию которых не входит их решение, в целях применения соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, на основе результатов оценки мнения заявителей о принятых по их обращениям мерах, о достижении целевых показателей социально-экономического развития соответствующего субъекта Российской Федерации и реализации национальных проектов, эффективности комплекса мер, разработанных и примененных соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями.

6. Группа имеет право:

6.1. запрашивать и получать от государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, документы и материалы, необходимые для рассмотрения содержащихся в обращениях заявителей вопросов, решение которых входит в их компетенцию;

6.2. создавать секретариат по обеспечению деятельности Группы;

6.3. проводить заседания Группы при участии заинтересованных заявителей и инициативных групп заявителей;

6.4. проводить выездные заседания Группы;

6.5. приглашать и заслушивать на заседаниях Группы заявителей, направивших обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, представителей соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, по рассмотрению содержащихся в обращениях заявителей вопросов, решение которых входит в их компетенцию;

6.6. принимать рекомендательные решения и направлять их руководителям государственных органов, органов местного самоуправления и организаций с установлением сроков представления информации об их реализации;

6.7. выработать и вносить предложения (рекомендательные решения) по методическому, технологическому, организационному и правовому обеспечению рассмотрения обращений заявителей, направленные на совершенствование и повышение эффективности деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, по рассмотрению содержащихся в обращениях вопросов, решение которых входит в их компетенцию;

6.8. выработать и направлять секретарю рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы и (или) соответствующему субъекту законодательной инициативы для рассмотрения предложения по внесению изменений в законодательство Российской Федерации и (или) субъекта Российской Федерации, в муниципальные нормативные правовые акты, направленные на повышение эффективности результатов рассмотрения обращений;

6.9. направлять секретарю рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы

с обращениями граждан и организаций предложения о выезде мобильной приемной Президента Российской Федерации;

6.10. поручать государственным органам, органам местного самоуправления и организациям провести в установленном порядке личный прием граждан, в том числе с выездом на место.

7. Состав Группы утверждается заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

8. Группа может быть образована:

8.1. по решению заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителя рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций на основании предложений секретаря рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций;

8.2. по инициативе высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

9. Члены Группы осуществляют свою деятельность на общественных началах.

10. Подготовку и организацию заседаний Группы осуществляет секретариат по обеспечению деятельности Группы.

11. Решения Группы оформляются протоколом, который подписывает руководитель Группы.

12. Руководитель Группы:

12.1. назначает дату проведения заседания Группы;

12.2. председательствует на заседании Группы;

12.3. информирует рабочую группу при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о деятельности Группы;

12.4. осуществляет взаимодействие с Управлением по вопросам деятельности Группы.

13. На основании принятых Группой решений руководитель Группы вправе:

13.1. давать обязательные для исполнения поручения и указания по работе с обращениями исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации и органам местного самоуправления;

13.2. по вопросам, содержащимся в обращениях заявителей, адресованных высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), решение которых входит в компетенцию государственных органов, органов местного самоуправления и организаций,

направлять в указанные органы поручения о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

13.3. при необходимости направлять секретарю рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций информацию о ходе исполнения решений Группы (о принимаемых мерах) государственными органами, органами местного самоуправления и организациями.

14. Заседания Группы проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

15. Для реализации возложенных на Группу функций секретариат:

15.1. осуществляет подготовку документов и материалов к заседаниям Группы;

15.2. организует проведение заседаний Группы в установленные сроки;

15.3. оформляет протоколы заседаний Группы;

15.4. осуществляет контроль за реализацией решений, принятых по результатам заседаний Группы;

15.5. готовит информацию по реализации решений, принятых по результатам заседаний Группы, для рассмотрения на очередном заседании Группы.

16. Основанием для рассмотрения вопроса о завершении (продлении) контроля за реализацией решения, принятого по результатам заседания Группы, является письменная информация государственного органа, органа местного самоуправления и организации, осуществляющего реализацию данного решения, направленная в адрес Группы.

17. Материально-техническое обеспечение деятельности Группы и секретариата осуществляет соответствующий исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, определенный высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации (руководителем высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).