



**ЗАСЕДАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ПО КООРДИНАЦИИ
И ОЦЕНКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ**

20 сентября 2018 года

Повестка заседания

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

1. О повестке заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций
2. О результатах работы государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основе практики исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»
3. О работе с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основе практики исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в Вологодской области
4. О новой редакции 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, на основе практики исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»
5. О деятельности рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций

О результатах работы государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основе практики исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

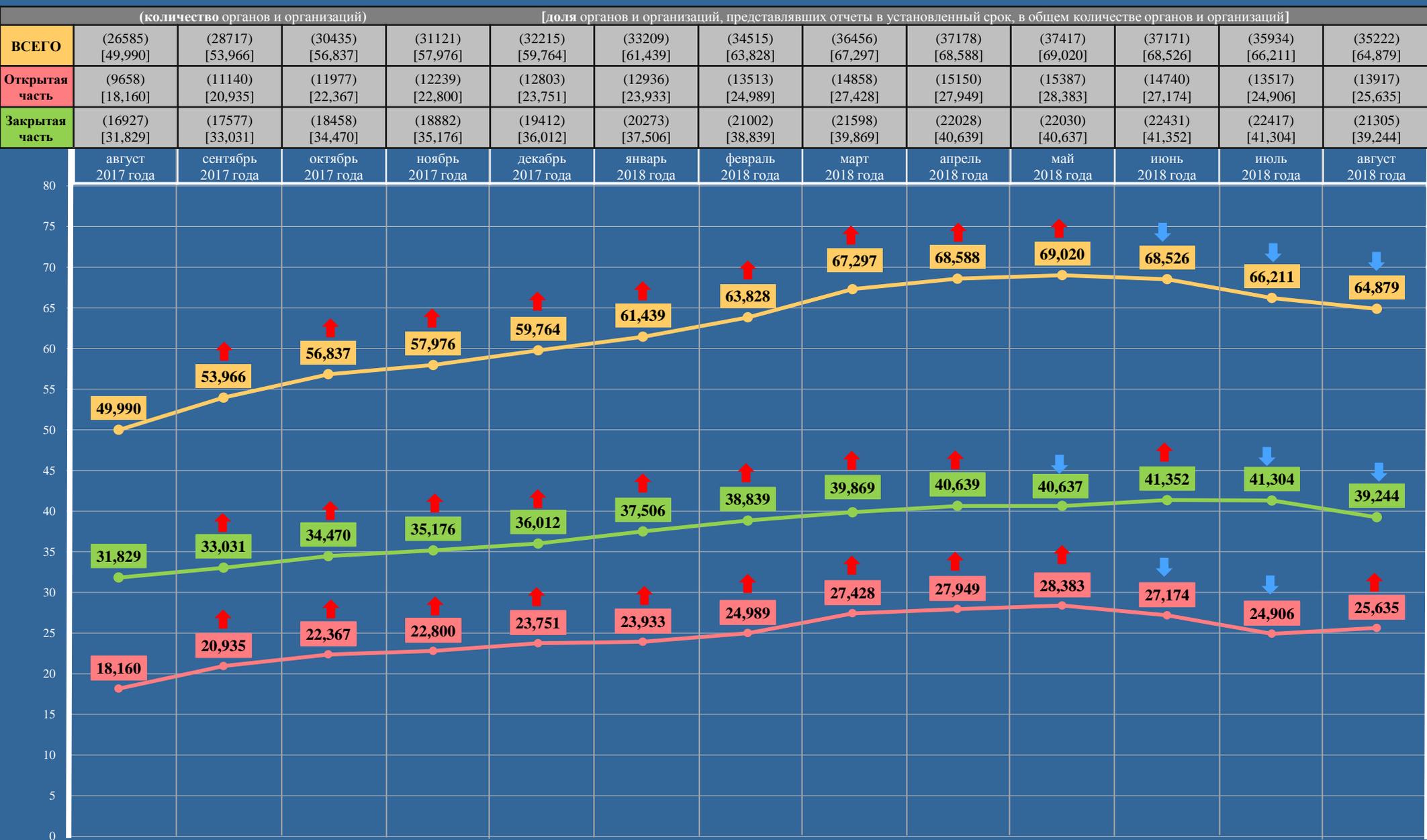
ХОХЛОВА НАТАЛЬЯ НИКОЛАЕВНА

Количество органов и организаций, зарегистрированных на информационном ресурсе ССТУ.РФ Администрации Президента Российской Федерации (далее – Портал), в ежемесячной динамике, в августе 2017 года, сентябре 2017 года, октябре 2017 года, ноябре 2017 года, декабре 2017 года, январе 2018 года, феврале 2018 года, марте 2018 года, апреле 2018 года, мае 2018 года, июне 2018 года, июле 2018 года и августе 2018 года, с распределением по регистрации в открытой и закрытой части Портала

	[количество органов и организаций]						[доля органов и организаций]						
ВСЕГО	(53181) [100,000]	(53213) [100,000]	(53548) [100,000]	(53679) [100,000]	(53904) [100,000]	(54052) [100,000]	(54075) [100,000]	(54172) [100,000]	(54205) [100,000]	(54212) [100,000]	(54244) [100,000]	(54272) [100,000]	(54289) [100,000]
Открытая часть	(34940) [65,700]	(33601) [63,144]	(32838) [61,324]	(32180) [59,949]	(31624) [58,667]	(31027) [57,402]	(30435) [56,283]	(29917) [55,226]	(29398) [54,235]	(29064) [53,612]	(28591) [52,708]	(28545) [52,596]	(28258) [52,051]
Закрытая часть	(18241) [34,300]	(19612) [36,856]	(20710) [38,676]	(21499) [40,051]	(22280) [41,333]	(23025) [42,598]	(23640) [43,717]	(24255) [44,774]	(24807) [45,765]	(25148) [46,388]	(25653) [47,292]	(25727) [47,404]	(26031) [47,949]



Доля органов и организаций в общем количестве органов и организаций, зарегистрированных на Портале, представлявших в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям (далее – отчет), в ежемесячной динамике, в августе 2017 года, сентябре 2017 года, октябре 2017 года, ноябре 2017 года, декабре 2017 года, январе 2018 года, феврале 2018 года, марте 2018 года, апреле 2018 года, мае 2018 года, июне 2018 года, июле 2018 года и августе 2018 года, с распределением по регистрации в открытой и закрытой части Портала



Наименования органов и организаций, не представивших отчеты

Уровень разрешения вопросов	Наименования органов	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, хотя бы раз не представивших отчеты	Доля территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, не представивших отчеты, в общем количестве структурных подразделений указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, ин разу не представивших отчеты	Среднее количество не предоставленных отчетов
Федеральный	7 федеральных государственных органов	5840	3025	51,798%	166	5
	Следственный комитет Российской Федерации	1006	740	73,559%	84	7
	43 федеральных органа исполнительной власти	6367	1829	28,726%	97	6
	Росреестр	1226	823	67,129%	45	7
Региональный	2814 исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации	2814	1166	41,436%	181	6
	исполнительные органы государственной власти Москвы	185	140	75,676%	82	12
Местный	21447 органов местного самоуправления	21447	16032	74,752%	3336	8
	органы местного самоуправления, находящиеся в пределах Республики Татарстан	889	843	94,826%	387	11

Наименования органов и организаций, представивших отчеты с нарушением установленного срока

Уровень разрешения вопросов	Наименования органов	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, представивших отчеты хотя бы раз с нарушением срока	Доля территориальных органов указанных органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, представивших отчеты с нарушением установленного срока, в общем количестве структурных подразделений указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале	Среднее количество отчетов, предоставленных с нарушением срока
-----------------------------	----------------------	---	---	--	--

Федеральный	7 федеральных государственных органов	5840	4683	80,188%	2
	Пенсионный фонд Российской Федерации	1519	879	57,867%	2
	43 федеральных органа исполнительной власти	6367	2477	38,904%	2
	МВД России	2345	85	3,625%	1
Региональный	2814 исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации	2814	2116	75,195%	2
	исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики	122	116	95,082%	2
Местный	21447 органов местного самоуправления	21447	15880	74,043%	2
	органы местного самоуправления, находящиеся в пределах Республики Башкортостан	884	611	69,118%	2
	органы местного самоуправления, находящиеся в пределах Ульяновской области	156	87	55,769%	4

Представление отчетов без нарушений установленного срока

Уровень разрешения вопросов	Наименования органов	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале	Количество территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, представивших отчеты без нарушения срока	Доля территориальных органов указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, представивших отчеты без нарушения установленного срока, в общем количестве структурных подразделений указанных органов либо органов, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации, отраженных на Портале
-----------------------------	----------------------	---	--	--

Федеральный	ФГО	Пенсионный фонд Российской Федерации	1519	407	26,794%
	ФОИВ	ФНС России	959	899	93,743%
Региональный		исполнительные органы государственной власти Московской области	38	36	94,737%
		исполнительные органы государственной власти Вологодской области	34	23	67,647%
Местный		органы местного самоуправления, находящиеся в пределах Московской области	226	90	39,823%

Федеральные органы исполнительной власти, федеральные государственные органы, региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов выявленных наименований в соответствии с новым типовым тематическим классификатором, представляющих для заявителей наибольший интерес и поступивших непосредственно в данный орган или организацию, **в количестве, определенном исходя из рейтинга, не превышающего количество выявленных соответствующих наименований вопросов**, представляющих для заявителей наибольший интерес, в III квартале 2017 года, в IV квартале 2017 года, в I квартале 2018 года и во II квартале 2018 года в соответствии с данными, представленными в отчетах на Портале

1. - III квартал 2017 года		2. - IV квартал 2017 года		3. - I квартал 2018 года		4. - II квартал 2018 года	
Наименование органа, в компетенцию которого входит решение соответствующего наименования вопроса	Период	Выявленное наименование вопроса	Рейтинг количества вопросов данного наименования, поступивших непосредственно в соответствующий орган или из других органов (за исключением Администрации Президента Российской Федерации)		Количество вопросов данного наименования		
5 федеральных государственных органов и 20 федеральных органов исполнительной власти, содержащих соответственно 7 вопросов и 25 вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес							
Пенсионный фонд Российской Федерации	1	Перерасчет размеров пенсий	2		2002		
	2		2		2670		
	3		1		4250		
	4		1		2940		
43 высших исполнительных органа государственной власти субъектов Российской Федерации, содержащих 37 вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес							
Правительство Московской области	1	Участие в долевом строительстве	3		267		
	2		1		196		
	3		2		664		
	4		2		312		
263 органа местного самоуправления, содержащих 18 вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес							
Администрация городского округа город-герой Волгоград	1	Комплексное благоустройство	2		69		
	2		3		69		
	3		4-5		26		
	4		2		27		

Наименования вопросов в соответствии с новым типовым тематическим классификатором, представляющих для заявителей наибольший интерес, в III квартале 2017 года, в IV квартале 2017 года, в I квартале 2018 года и во II квартале 2018 года содержащихся в обращениях, **поступивших только в адрес Президента Российской Федерации**, решение которых входит в компетенцию соответствующих федеральных органов исполнительной власти, федеральных государственных органов, региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, выявленные на основании информации, представленной данными органами и организациями во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

1. - III квартал 2017 года		2. - IV квартал 2017 года		3. - I квартал 2018 года		4. - II квартал 2018 года	
Наименование органа, в компетенцию которого входит решение соответствующего наименования вопроса	Период	Выявленное наименование вопроса				Количество вопросов данного наименования	
1 федеральный государственный орган и 4 федеральных органа исполнительной власти, содержащих соответственно 3 вопроса и 5 вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес							
Минприроды России	1	Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов				274	
	2	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения				23	
	3	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях				982	
	3	Индексация заработной платы				245	
	4	Экологическая безопасность				382	
	4	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения				89	
14 высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, содержащих 8 вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес							
Администрация Приморского края	1	Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения				6	
	2					11	
	4	Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов				13	
	4	Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки				12	
352 органа местного самоуправления, содержащие 21 вопрос, представляющий для заявителей наибольший интерес							
Администрация Гурьевского городского округа	1	Комплексное благоустройство				7	
	2					21	
	3					9	
	4					4	

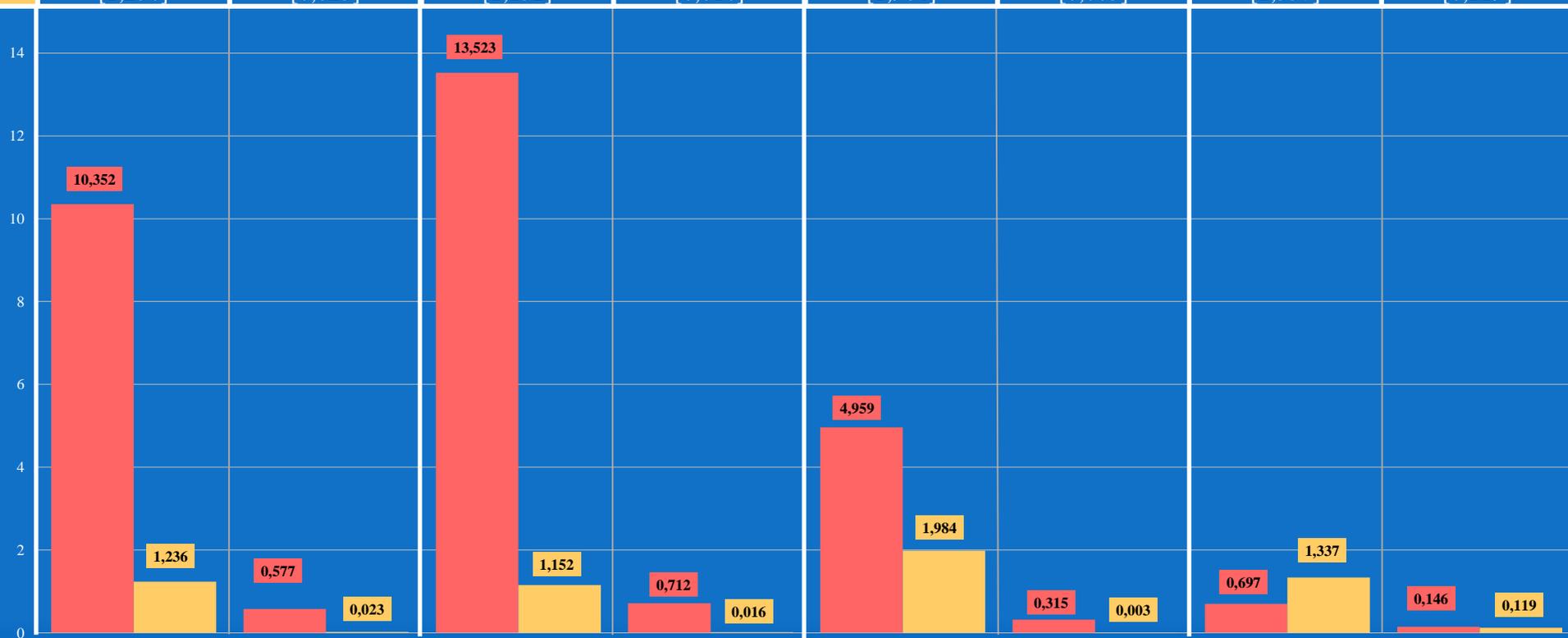
Соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и организаций в августе 2017 года и августе 2018 года,
в соответствии с данными, представленными в отчетах на Портале

Количество нарушений сроков при перенаправлении обращений по компетенции при направлении ответов авторам обращений

I - нарушения сроков при перенаправлении обращений по компетенции

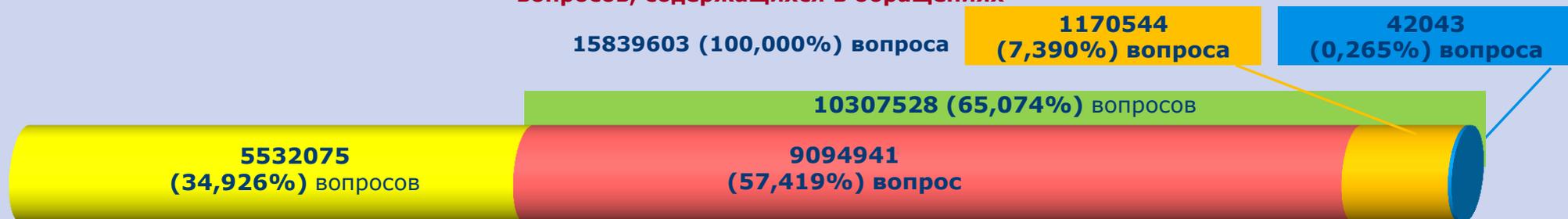
II - нарушения сроков при направлении ответов авторам обращений

Уровень разрешения вопросов	ИТОГО		Федеральный		Региональный		Местный	
	август 2017 года	август 2018 года	август 2017 года	август 2018 года	август 2017 года	август 2018 года	август 2017 года	август 2018 года
Всего рассмотрено	(876638) [100,000]	(574184) [100,000]	(643994) [100,000]	(402973) [100,000]	(47976) [100,000]	(115906) [100,000]	(184668) [100,000]	(55305) [100,000]
I.	(90752) [10,352]	(3314) [0,577]	(87085) [13,523]	(2868) [0,712]	(2379) [4,959]	(365) [0,315]	(1288) [0,697]	(81) [0,146]
II.	(10838) [1,236]	(133) [0,023]	(7417) [1,152]	(64) [0,016]	(952) [1,984]	(3) [0,003]	(2469) [1,337]	(66) [0,119]

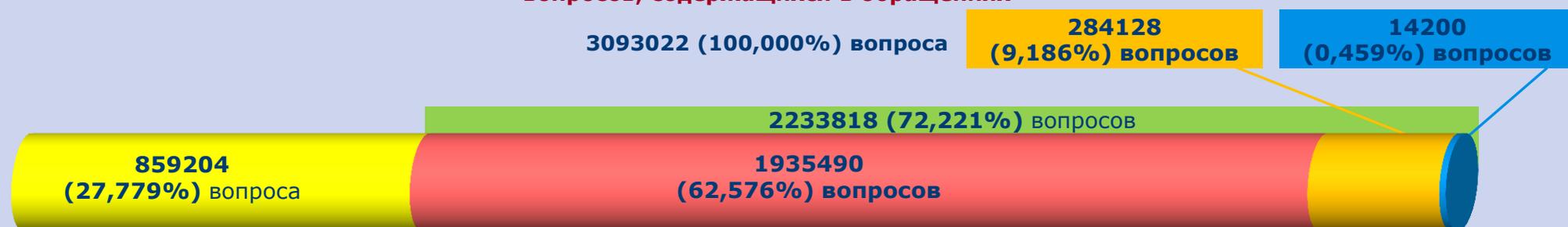


Рассмотрение содержащихся в обращениях вопросов федеральными органами исполнительной власти, федеральными государственными органами, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, с августа 2017 года, по август 2018 года, в соответствии с данными, представленными в отчетах на Портале

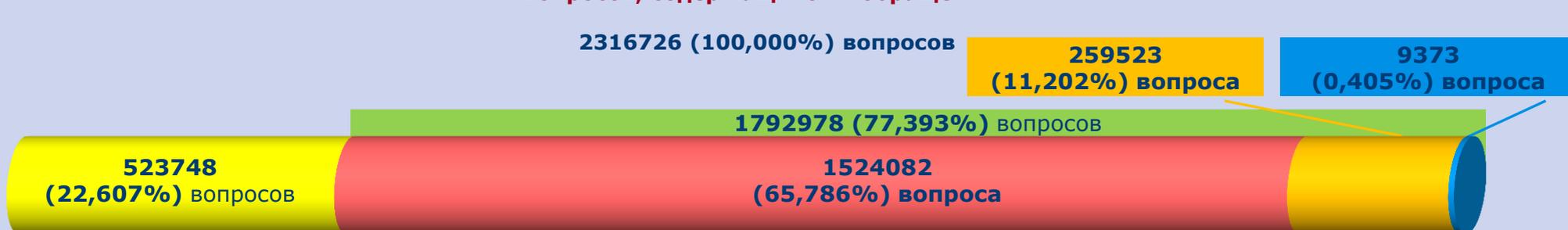
Рассмотрено федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами вопросов, содержащихся в обращениях



Рассмотрено исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации вопросов, содержащихся в обращениях



Рассмотрено исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления вопросов, содержащихся в обращениях



Находится на рассмотрении

Рассмотрено

Дан ответ по существу

Дан ответ не по существу*

Ответ не дан*

* - вопросы, рассмотренные в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Применение органами и организациями при предоставлении отчетов на Портале «старого» и «нового» классификаторов с 1 августа 2018 года по 11 сентября 2018 года

Классификатор \ Уровень разрешения вопросов	Федеральный	Региональный	Местный
«новый» классификатор	82,93%	80,69%	85,06%
«старый» классификатор	17,07%	19,31%	14,94%
в том числе одновременное применение «нового» и «старого» классификаторов	5,33%	3,59%	3,66%

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

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, (далее – органы и организации):

поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- ✓ размещать в разделе «Информация» на ресурсе ССТУ.РФ итоговые материалы, в том числе данные по каждому органу или организации о количестве обращений граждан и организаций, направленных, но **не поступивших** в соответствующий орган или организацию, о количестве **незарегистрированных** обращений граждан и организаций, о количестве **не рассмотренных** обращений граждан и организаций;
- ✓ подготовить и направить до 1 октября 2018 года в органы сводную таблицу органов и организаций, **не представлявших отчеты** за отчетный период или представлявших отчеты **с нарушением установленного срока**, начиная с августа 2017 года с распределением по месяцам;
- ✓ готовить и направлять до 20 числа месяца, следующего за отчетным, в органы сводную таблицу органов и организаций, **не представивших** отчеты за отчетный период или представивших отчеты **с нарушением установленного срока**;

обеспечить совместно со Спецсвязью ФСО России и Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

- ✓ реализацию на площадке Ханты-Мансийского автономного округа – Югры пилотного проекта **портальной универсальной технологической платформы**, позволяющей объединить в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (ЕС ОГ) существующие в органах и организациях программно-технические комплексы и информационные системы по работе с обращениями граждан и организаций с возможностью получения информации о результатах их рассмотрения, а также о принятых по ним мерах, по запросу иного органа или организации с использованием удаленных АРМов с различным уровнем доступа из единого хранилища данных либо распределенных баз данных.



О работе с обращениями граждан
на основе практики исполнения
Указа Президента Российской Федерации
от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге
и анализе результатов рассмотрения обращений
граждан и организаций»
в Вологодской области

Губернатор Вологодской области
Кувшинников Олег Александрович

Формы работы с обращениями граждан в Правительстве Вологодской области



Онлайн-приемная
Губернатора области



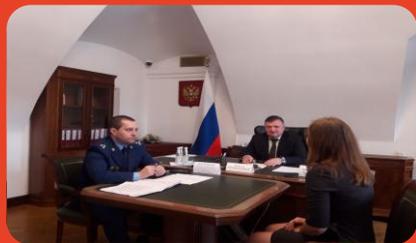
Прямая линия
с Губернатором области

Формы работы с обращениями граждан в Правительстве Вологодской области

Региональный день приема граждан



Правительство области
Органы исполнительной государственной власти области
Органы местного самоуправления области



Приемная Президента Российской Федерации в Вологодской области



Депутаты Законодательного собрания Вологодской области

Формы работы с обращениями граждан В Правительстве Вологодской области



Рабочие поездки в муниципальные районы



Бесплатная юридическая помощь



Проведение личных приемов с применением специального программного обеспечения



Справочная телефонная служба

Формы работы с обращениями граждан В Правительстве Вологодской области



Контрольные мероприятия, практические занятия,
стажировки



Градостроительные советы



Интернет-брифинги



Команда Губернатора: Ваша оценка

Указ Президента Российской Федерации
от 14 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов
рассмотрения обращений граждан и организаций»

ССТУ.РФ

Автоматическая
выгрузка
Ежедневно

Автоматизированная система
электронного документооборота
Правительства области

Правительство
Вологодской
области

Органы
исполнительной
государственной власти
Вологодской области

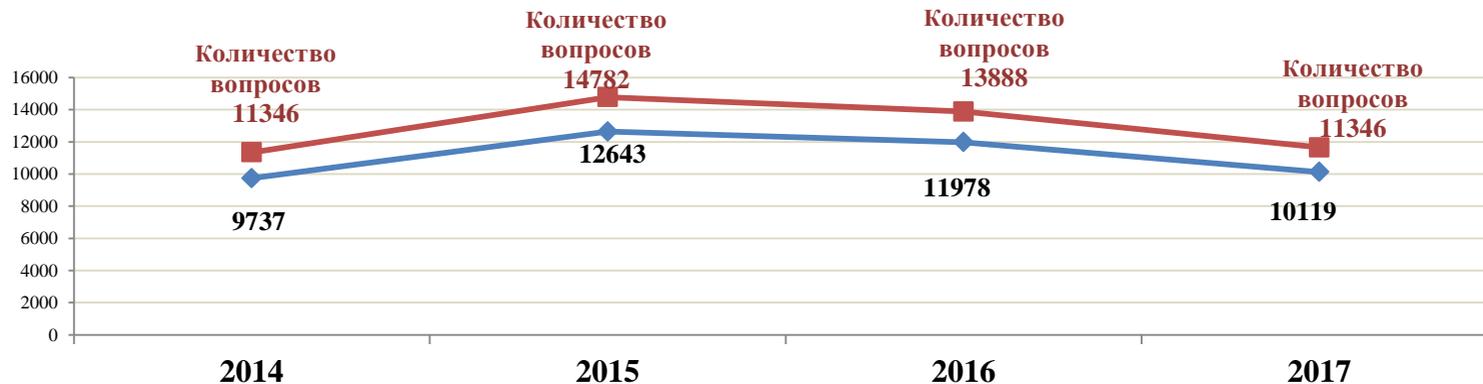
АРМ
ЕС ОГ

Органы местного
самоуправления
области

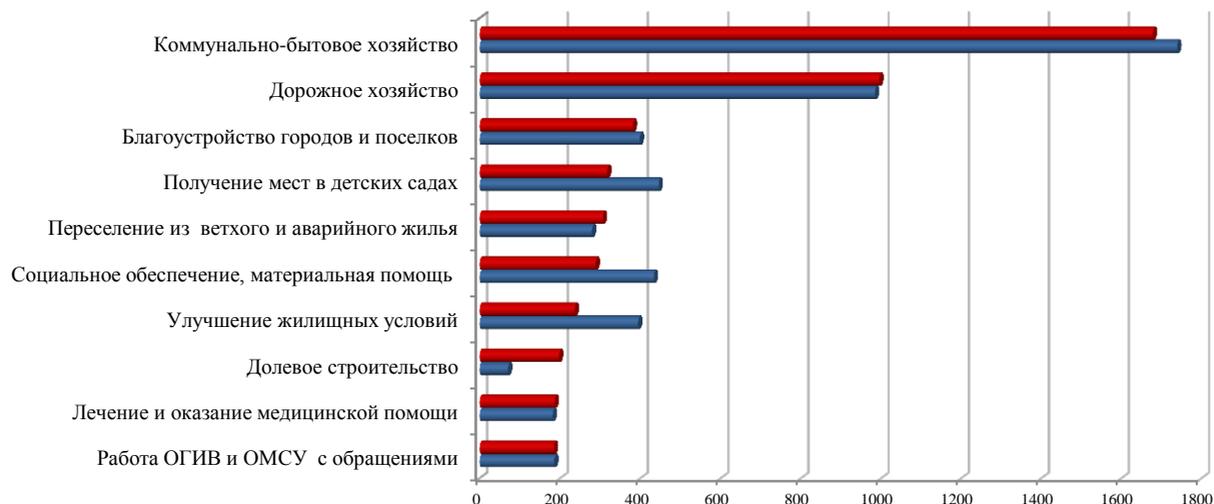
ЛАРМ
ЕС ОГ

Организации,
осуществляющие
ПЗФ

Динамика обращений граждан (вопросов в обращениях), поступивших в Правительство области в период с 2014 года по 2017 год



Тематика актуальных вопросов в обращениях граждан



ССТУ.РФ

«Двойная выгрузка»

Обращение №1

Обращение №1

Тема
вопроса
№ 1

Тема
вопроса
№ 2

Государственный орган,
ОМСУ, организации,
осуществляющие ПЗФ
Обращение № 1

направление
по компетенции

Правительство
области

Обращение № 1

Проект решения

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

- ✓ Одобрить практику работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на основе исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в Вологодской области.

О новой редакции 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, на основе практики исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

КОЛОНИЦКИЙ АЛЕКСЕЙ ЛЬВОВИЧ

ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

в 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:

В МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- **МР2** (методические рекомендации по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления);
- **МР3** (методические рекомендации по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);
- **МР6** (методические рекомендации 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, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет»);
- **МР8** (методические рекомендации по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации);
- **МР19 (Приложение 1)** (методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в 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).

В ДОКУМЕНТЫ:

- Унифицированная форма страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет»;
- Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- Форма отчета государственного органа или органа местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения поступивших обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах, заполняемую органами и организациями на информационном ресурсе ССТУ.РФ Администрации Президента Российской Федерации.

Проект унифицированной формы

страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет»

РАЗДЕЛ: ОТПРАВИТЬ ПИСЬМО

Разъяснения по работе с унифицированной формой



РАЗДЕЛ: НАПИСАТЬ ПИСЬМО

Заполнение полей, ввод текста обращения, прикрепление к письму файлов-вложений



Большое спасибо! Ваше письмо отправлено и подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в [наименование органа]

***Выберите, куда вы хотите обратиться**

***Выберите адресата**

***Фамилия**

***Имя**

Отчество

(при наличии)

***Наименование
организации
(юридического лица)**

***Адрес электронной почты для получения ответа или уведомления
о переадресации обращения**

Добавить соавтора(ов) обращения

Кнопка для коллективных обращений

Всплывают поля, начиная с пункта «Укажите свои:» до поля «Телефон»

Телефон

Написать письмо

*Кнопки для перехода на страницу раздела для написания обращения
и для перехода на страницу раздела для ознакомления с ответами*

Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл(ы)».



Прикрепить файл(ы)

Кнопка для прикрепления файла(ов)

Создать личный кабинет

Кнопка для создания личного кабинета



Отправить письмо

Кнопка для отправки обращения

Обращаем внимание, что прикрепляемые в предложенном на сайте формате документы и материалы служат лишь подтверждением Ваших доводов, изложенных в тексте обращения.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности [указываются количество и допустимые форматы файлов].

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах [наименование органа].

В «Личном кабинете» Вам после авторизации предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленных Вами через «Личный кабинет» обращений, адресованных должностному лицу и органу, и запросов, касающихся деятельности должностного лица и органа.

Всплывающее окно в случае успешной отправки обращения:

Большое спасибо! Ваше письмо отправлено и подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в [наименование органа]

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

Утвердить новую редакцию Сборника методических рекомендаций и документов.

Поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подготовить новый Сборник методических рекомендаций и документов, отражающий практику работы на основе исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и оценки эффективности деятельности, направленной на достижение национальных целей развития Российской Федерации, определенных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации до 2024 года».

О деятельности рабочей группы
при Администрации Президента Российской
Федерации по координации и оценке работы
с обращениями граждан и организаций

МИХЕЕВ АЛЕКСЕЙ ВАЛЕРЬЕВИЧ

Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171

Администрацией Президента Российской Федерации обеспечена возможность

мониторинга и анализа
результатов рассмотрения
обращений граждан:

- органами
- организациями

представления в Администрацию
Президента Российской Федерации
в электронной форме информации
о результатах рассмотрения
обращений граждан, а также
о принятых по ним мерах

Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171

Для реализации Указа приняты организационно-технические, информационно-технологические меры, разработана необходимая методическая база

доработан раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного портала ССТУ.РФ

утверждены форма отчета органов и организаций о результатах рассмотрения обращений на Портале ССТУ.РФ, порядки ее предоставления и заполнения

разработана унифицированная форма страниц разделов официальных сайтов органов или организаций в сети «Интернет» для направления обращений в форме электронного документа

создана единая сеть обращений граждан, объединившая существующие программно-технические комплексы органов и организаций

актуализируется типовой тематический классификатор

на основе обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, разработаны и внедрены новые подходы к анализу обращений и вопросов, содержащихся в обращениях

Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171

Реализация Указа позволяет

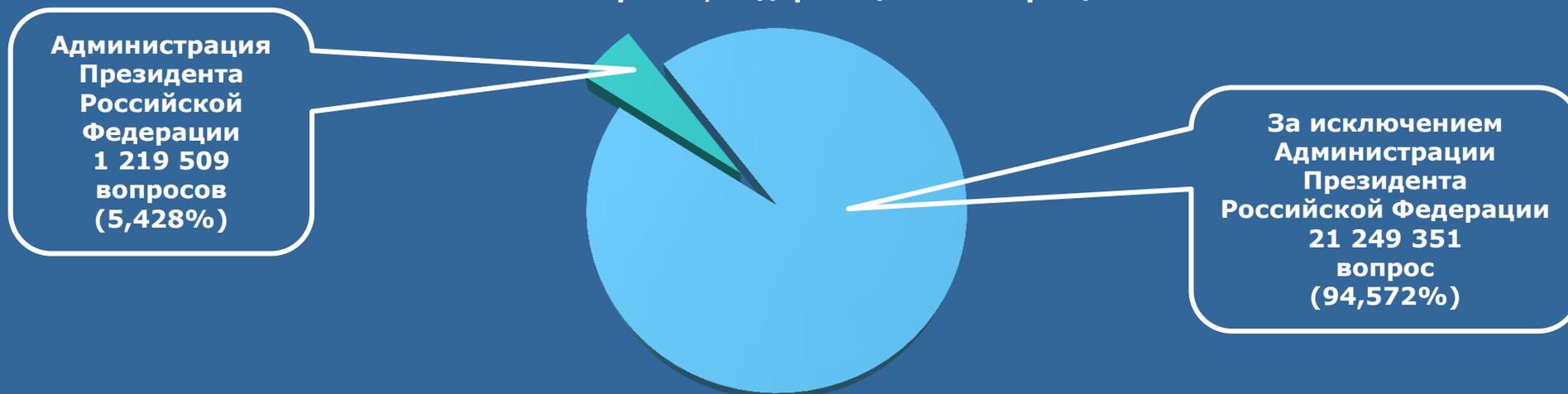
представлять в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения всех без исключения обращений независимо от формы поступления, а также о мерах, принятых по таким обращениям

осуществлять мониторинг соблюдения прав граждан на обращение в части соблюдения сроков регистрации и рассмотрения обращений

проводить более качественный анализ вопросов, представляющих повышенный интерес для заявителей

определять органы и организации, в чьей компетенции находится разрешение соответствующих вопросов

Всего с августа 2017 года по август 2018 года по данным портала во все органы и организации поступило 22 468 860 вопросов, содержащихся в обращениях

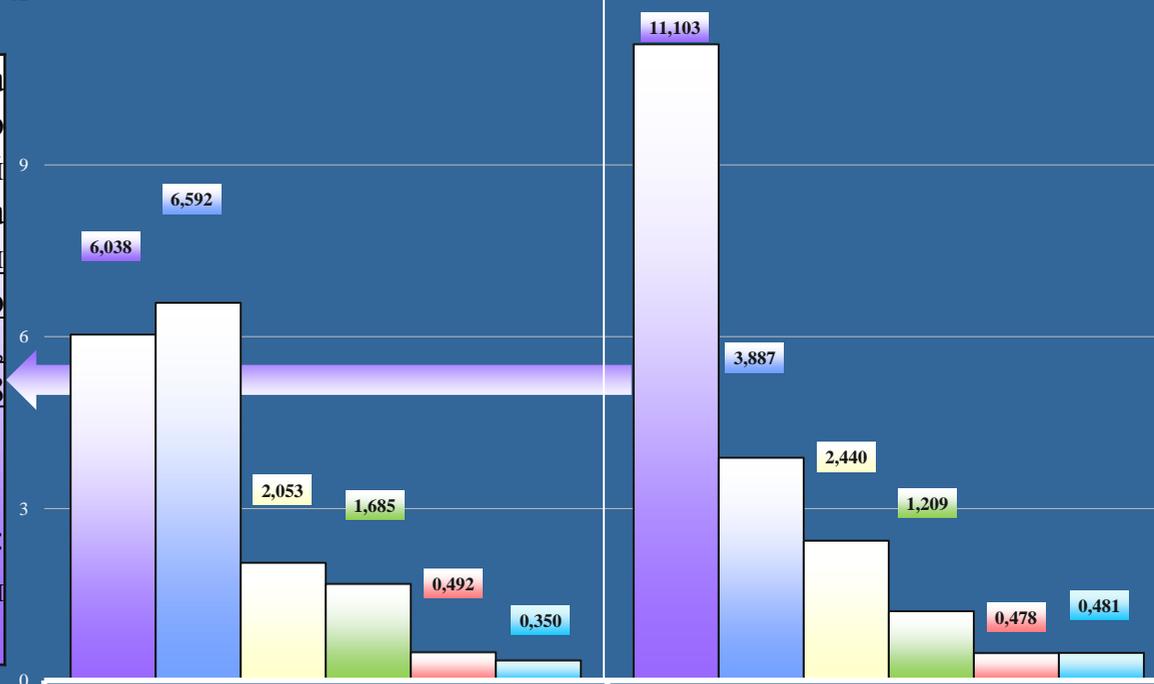


Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171

Вопросы, поступившие в адрес Президента Российской Федерации, представляющих для заявителей наибольший интерес в I и II кварталах 2018 года, разрешение которых находится на региональном уровне, с указанием самого значимого вопроса, имеющего наибольшее количество вопросов

	(количество вопросов)	[доля в процентах]
Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов	(8239) [6,038]	(12206) [11,103]
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	(8996) [6,592]	(4273) [3,887]
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	(2801) [2,053]	(2683) [2,440]
Участие в долевом строительстве	(2300) [1,685]	(1329) [1,209]
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром»	(672) [0,492]	(526) [0,478]
Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	(478) [0,350]	(529) [0,481]
	I квартал 2018 года	II квартал 2018 года

12



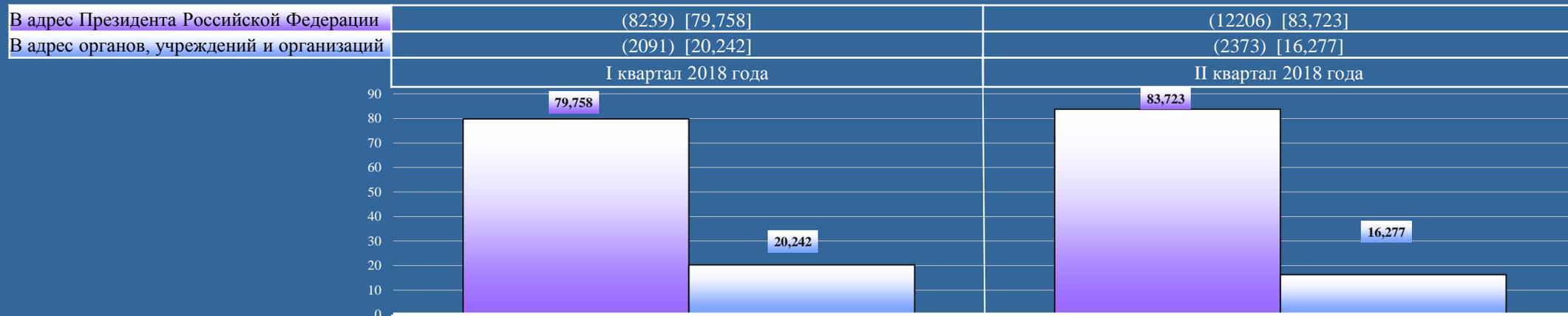
- Указ Президента № 204 от 7 мая 2018 года «Правительству Российской Федерации совместно с органами государственной власти субъектов Российской Федерации, представить до 1 октября 2018 года национальный проект в сфере экологии, с учетом необходимости обеспечения к 2024 году эффективного обращения с отходами производства и потребления, включая ликвидацию всех выявленных на 1 января 2018 года несанкционированных свалок в границах городов»

- 7 июня 2018 года Президент в ходе «Прямой линии»: «От губернаторов будет очень многое зависеть в решении этой проблемы»

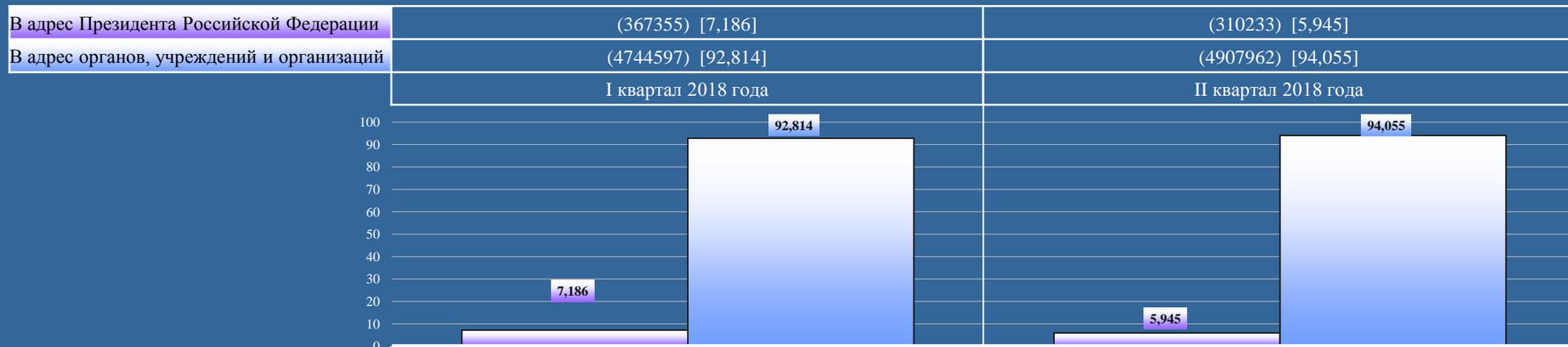
Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171

(количество вопросов) [доля в процентах]

Распределение вопросов «Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов», поступивших в адрес Президента Российской Федерации и в адрес органов, учреждений и организаций, рассмотренных региональными органами исполнительной власти



Распределение общего количества вопросов, поступивших в адрес Президента Российской Федерации и в адрес органов, учреждений и организаций, рассмотренных органами, учреждениями и организациями



По данным портала повышенная активность населения по вопросу «Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов» была выявлена в следующих субъектах Российской Федерации

Наименование субъекта Российской Федерации	Количество вопросов по указанному наименованию	Активность населения субъектов Российской Федерации	Превышение активности субъектов Российской Федерации над средней по Российской Федерации
Московская область	19408	26,840	+25,137
Владимирская область	523	3,721	+2,018
г. Санкт-Петербург	920	1,772	+0,069
г. Москва	2113	1,732	+0,029
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	24909	1,703	



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

В целях обеспечения деятельности рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

- ✓ провести 16-ое заседание рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 25 июля 2019 года в 11 часов 00 минут;
- ✓ поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций довести протокол заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года до органов и организаций.



**ЗАСЕДАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
ПРИ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ПО КООРДИНАЦИИ
И ОЦЕНКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ**

20 сентября 2018 года