



**МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

443099, г. Самара,
ул. А. Толстого, 38/16
Телефон: (846) 332-11-07, факс: 332-04-59
E-mail: main@samara.edu.ru

Руководителям
территориальных управлений
министерства образования и науки
Самарской области

03.12.2013 № 110-16-03/808-74

на № _____

Уважаемые коллеги!

Направляю информацию о проведении 12 декабря 2013 года приема граждан в министерстве образования и науки Самарской области (далее - министерство) для размещения не позднее 4 декабря 2013 года на сайте и на информационном стенде в здании территориального управления министерства.

Предлагаю вам провести 12 декабря 2013 года с 12.00 до 20.00 личный прием граждан в территориальном управлении министерства в соответствии с прилагаемыми методическими рекомендациями и обеспечить взаимодействие с министерством и органами местного самоуправления в проведении приема граждан.

В этих целях необходимо:

разместить на сайте и в здании территориального управления министерства информацию об адресе проведения 12 декабря 2013 года приема заявителей и о порядке предварительной записи заявителей на личный прием в территориальном управлении, а также перечень вопросов, относящихся к компетенции территориального управления министерства, указав его полное наименование;

назначить сотрудника, ответственного за организацию подготовки и проведения 12 декабря 2013 года приема граждан в территориальном управлении министерства (далее - ответственный);

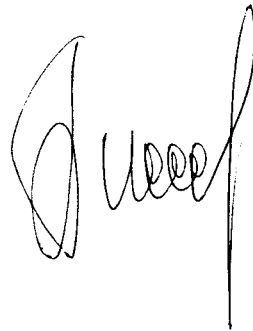
определить порядок и организовать начиная с 4 декабря 2013 года запись заявителей на прием в территориальном управлении министерства согласно прилагаемой карточке личного приема;

представить 4 декабря 2013 года в управление организационной деятельности и документооборота министерства по электронной почте: chirkovaon@mail.ru (Чиркова Ольга Николаевна, телефон: 332-28-73) сведения об ответственном: ФИО, занимаемая должность, номера рабочего и мобильного телефонов;

направить ответственного 5 декабря 2013 года к 11.00 в министерство для участия в совещании по подготовке и организации приема заявителей в общероссийский день приема граждан (каб. 211).

- Приложение:
1. Информация министерства об общероссийском дне приема граждан 12 декабря 2013 года на 5 л.
 2. Карточка личного приема на 1 л.
 3. Перечень вопросов, относящихся к компетенции территориального управления министерства образования и науки Самарской области на 3 л.
 4. Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан на 27 л.

Министр



В.А.Пылев

Общероссийский день приема граждан 12 декабря 2013 года

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее - приемные Президента Российской Федерации), в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах, в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации (далее - государственные органы) и в органах местного самоуправления.

С 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени проводят личный прием заявителей, пришедших в соответствующие приемные Президента Российской Федерации, государственные органы или органы местного самоуправления, уполномоченные лица данных органов и обеспечивают с согласия заявителей личное обращение в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к уполномоченным лицам иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов. Личный прием проводится в порядке живой очереди при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

В случае если уполномоченные лица органов, осуществляющие личный прием заявителей, не обеспечили, с учетом часовых зон, возможность личного обращения заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к уполномоченным лицам органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, то в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема

граждан или в иные удобные для данных заявителей сроки будет обеспечена возможность личного обращения к соответствующим уполномоченным лицам. О времени, дате и месте проведения приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи данные заявители информируются в течение 3 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан.

По решению соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления может осуществляться предварительная запись заявителей на личный прием в общероссийский день приема граждан.

Информация об адресах проведения 12 декабря 2013 года приема заявителей размещена на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети Интернет на странице «Личный прием» раздела «Обращения» (<http://letters.kremlin.ru/receptions>), а также на официальных сайтах соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления в сети Интернет.

Личный прием граждан в министерстве образования Самарской области (далее – министерство) в общероссийский день приема граждан 12 декабря 2013 года проводится в здании министерства по адресу: город Самара, ул. Алексея Толстого, дом 38/16 с 12.00 до 20.00 по местному времени.

Предварительная запись на прием в общероссийский день приема граждан 12 декабря 2013 года осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.00 по телефону: (8462) 333-50-01.

По прибытии на личный прием 12 декабря 2013 года при себе необходимо иметь паспорт.

**Перечень вопросов,
относящихся к компетенции министерства образования и науки
Самарской области**

1. Образование (за исключением международного сотрудничества)

2. Право на образование
3. Надзор и контроль за соблюдением законодательства
4. Управление системой образования
5. Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации
6. Мониторинг деятельности государственных образовательных учреждений
7. Реорганизация образовательных учреждений
8. Аккредитация образовательных программ
9. Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)
10. Единый государственный экзамен
11. Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование
12. Заработная плата педагогических работников
13. Организация, оплата и нормирование труда
14. Выплата заработной платы
15. Деятельность в области роста заработной платы
16. Ремонт образовательных учреждений
17. Компьютеризация образовательных учреждений
18. Вопросы кадрового обеспечения
19. Аттестационные комиссии при органах государственной власти
20. Единая база вакансий
21. Формирование резерва управленческих кадров
22. Повышение квалификации педагогов

23. Присвоение почетных званий
24. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации.
Ведомственные награды
25. Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий
26. Труд и социальная защита работников образования
27. Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов
28. Обучение на бюджетной основе
29. Внеконкурсное поступление в вузы
30. Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.)
31. Система среднего профессионального образования
32. Образовательные учреждения среднего профессионального образования
33. Система начального профессионального образования
34. Выплаты стипендий
35. Размер стипендий
36. Социальные стипендии
37. Система основного общего образования
38. Государственные общеобразовательные школы, кадетские или иные образовательные учреждения
39. Малокомплектные школы
40. Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях
41. Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности

42. Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)
43. Социальная адаптация и сопровождение воспитанников детских домов
44. Социальная защита молодежи, в том числе детей-сирот, воспитанников детдомов
45. Связь образовательных учреждений с институтами опекунов, патроната, усыновления, лишения родительских прав
46. Профессиональная ориентация детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
47. Внешкольные учреждения - юных техников и т.д.
48. Образование и патриотическое воспитание
49. Платное образование
50. Негосударственные формы обучения детей и подростков
51. Система дошкольного образования
52. Разработка и использование новых технологий в сфере образования, в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах
53. Детские дошкольные воспитательные учреждения
54. Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения
55. Получение места в дошкольных воспитательных учреждениях
56. Расширение форм получения дошкольного образования
57. Частные дошкольные образовательные учреждения
58. Наука (за исключением международного сотрудничества)
59. Научные исследования
60. Развитие науки и ее материальной базы

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ДЕНЬ ПРИЁМА ГРАЖДАН 12 декабря 2013 года

_____ (наименование органа)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
2. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
3. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
4. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)
2. _____
(содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа)
3. _____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)
- 3.1. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видео-конференц-связи)
- 3.2. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видеосвязи)
- 3.3. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме аудиосвязи)
- 3.4. _____
(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме иных видов связи)
4. _____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении в течение 7 рабочих дней его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, с направлением ответа заявителю в течение 3 рабочих дней о дате и времени приёма)

**Перечень вопросов,
относящихся к компетенции территориального управления
министерства образования и науки Самарской области**

1. Образование (за исключением международного сотрудничества)
2. Право на образование
3. Надзор и контроль за соблюдением законодательства
4. Управление системой образования
5. Модернизация и развитие системы образования на территории субъекта Российской Федерации
6. Мониторинг деятельности государственных образовательных учреждений
7. Реорганизация образовательных учреждений
8. Единый государственный экзамен
9. Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование
10. Заработная плата педагогических работников
11. Организация, оплата и нормирование труда
12. Выплата заработной платы
13. Деятельность в области роста заработной платы
14. Ремонт образовательных учреждений
15. Компьютеризация образовательных учреждений
16. Вопросы кадрового обеспечения
17. Аттестационные комиссии при органах государственной власти
18. Единая база вакансий
19. Формирование резерва управленческих кадров

20. Повышение квалификации педагогов
21. Присвоение почетных званий
22. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды
23. Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий
24. Труд и социальная защита работников образования
25. Система среднего профессионального образования
26. Образовательные учреждения среднего профессионального образования
27. Система начального профессионального образования
28. Выплаты стипендий
29. Социальные стипендии
30. Система основного общего образования
31. Государственные общеобразовательные школы, кадетские или иные образовательные учреждения
32. Малокомплектные школы
33. Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях
34. Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности
35. Определение в коррекционные школы (содержание, нарушения)
36. Социальная адаптация и сопровождение воспитанников детских домов
37. Социальная защита молодежи, в том числе детей-сирот, воспитанников детдомов
38. Связь образовательных учреждений с институтами опекуна, патроната, усыновления, лишения родительских прав

39. Профессиональная ориентация детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
40. Внешкольные учреждения-юных техников и т.д.
41. Образование и патриотическое воспитание
42. Платное образование
43. Негосударственные формы обучения детей и подростков
44. Система дошкольного образования
45. Разработка и использование новых технологий в сфере образования, в том числе вариативные формы дошкольного образования, создание дошкольных групп в общеобразовательных школах
46. Детские дошкольные воспитательные учреждения
47. Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения
48. Получение места в дошкольных воспитательных учреждениях
49. Расширение форм получения дошкольного образования
50. Частные дошкольные образовательные учреждения



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

№ А1-5634в

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 видеопотоколением или аудиопотоколением при наличии технических возможностей.

12. В целях обеспечения получения заявителями ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, уполномоченные лица, осуществляющие личный

прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций:

12.1. заносят содержание устных обращений и информацию о результатах рассмотрения в карточки личных приемов заявителей;

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. заносят 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».

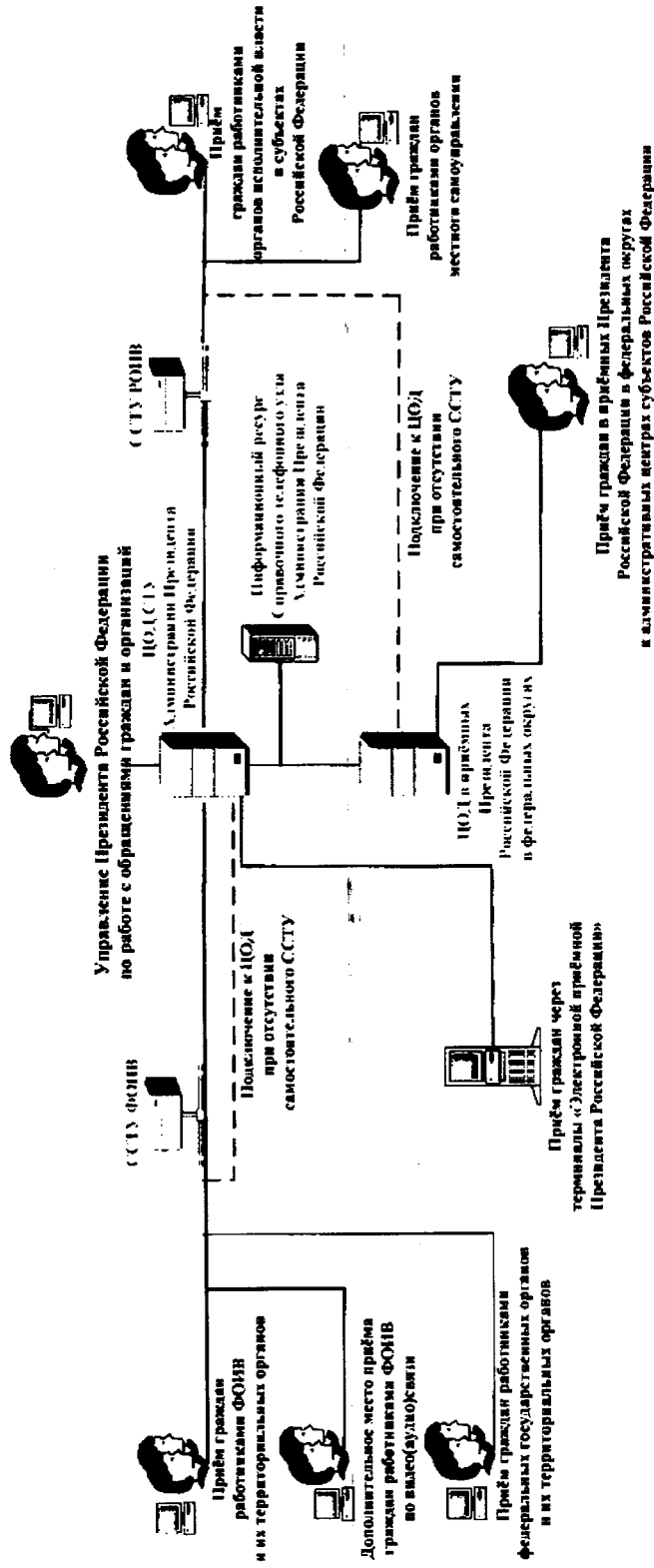
24. Примерный порядок освещения в средствах массовой информации хода проведения и итогов общероссийского дня приема граждан определяется Управлением пресс-службы и информации Президента Российской Федерации и Управлением Президента Российской Федерации по общественным связям и коммуникациям.

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 № 2
к Методическим рекомендациям по проведению
общероссийского дня приема граждан

**Итоговый сводный отчет
о результатах проведения общероссийского дня приема граждан
в _____
(наименование приемной Президента Российской Федерации,
государственного органа или органа местного самоуправления)**

Кол-во заявителей, принятых в личном приеме	Кол-во письменных обращений, принятых в ходе личного приема	принятых Президентом Российской Федерации	территориальных органов исполнительной власти	федеральных органов исполнительной власти	федеральных органов государственной власти	территориальных органов федеральных государственных органов	федеральных государственных органов	исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований										
								исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации		районных		городских поселений		сельских поселений		пурголок округов		внутригородских образований
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Итого: кол-во органов																		
Итого: кол-во заявителей из органов																		

Количество заявителей, принятых в течение видео-конференции-связи, видеосвязи, вудшосвази и иных видов связи из:

Примечание: в столбце 1 указывается наименование органа;
в столбце 2 указывается количество принятых из данного органа; количество строк, определяется количеством соответствующих органов.

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.