

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

<sup>20</sup> 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 [«Отправить письмо»](#) официального сайта Президента Российской Федерации в 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 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 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 решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

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 3 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 проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, 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) универсальное автоматизированное рабочее место, подключенное к сети «Интернет», с установленными на нем видеокамерой, микрофоном, акустическими колонками, а также со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

б) IP-телефонный аппарат, подключенный к сети «Интернет»;

11.2.3. для режима аудиосвязи:

а) специализированное автоматизированное рабочее место, не имеющее необходимую скорость доступа к сети «Интернет» для режима видеосвязи, с установленными, микрофоном, акустическими колонками, а также со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

б) локальное автоматизированное рабочее место, не имеющее доступ или необходимую скорость доступа к сети «Интернет», с установленным телефонным аппаратом, подключенный к телефонной сети общего пользования, а также с локальной версией специального программного обеспечения по проведению личного приема;

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

г) 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 проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

11.3.2. на электронных носителях – в случае наличия автоматизированного рабочего места со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, в том числе



с видеопотоколированием или аудиопотоколированием при наличии технических возможностей.

12. В целях обеспечения получения заявителями ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, уполномоченные лица, осуществляющие личный прием, предусмотренный пунктом 9.1 настоящих Методических рекомендаций:

12.1. заносят содержание устных обращений и информацию о результатах рассмотрения в карточки личных приемов заявителей (приложение № 9 к настоящим Методическим рекомендациям);

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;

д) об отказе от приема в режиме связи с органом, в компетенцию которого не входит решение вопросов, поставленных в устном обращении на личном приеме.

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:

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

б) либо подачу заявки на прием в соответствующем режиме уполномоченному лицу органа, осуществляющему прием в существующем режиме связи, в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места;

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. осуществляют обратное соединение по поступившей заявке с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием, в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям

в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места;

14.2. заносят содержание устных обращений в соответствующие карточки личных приемов заявителей – карточки приема заявителей в соответствующем режиме (приложение № 10 к настоящим Методическим рекомендациям);

14.3. 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 14.3 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 14.3 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 в соответствии с рекомендациями, предусмотренными:

приложением № 4 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, специализированного или универсального автоматизированного рабочего места, выбрав в компетенции соответствующего органа вопрос «справочные функции»;

приложением № 5 к настоящим Методическим рекомендациям в случае наличия у уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, локального автоматизированного рабочего места, выбрав в компетенции соответствующей приемной Президента Российской Федерации вопрос «справочные функции»;

17.1. федеральный орган исполнительной власти, выполняющий также справочные 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 справочные 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 справочные 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 справочные 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 справочные 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 справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) 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 3 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 справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) 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 справочные функции и диспетчерские функции в соответствии с Порядком исполнения диспетчерских функций (приложение № 7 к настоящим Методическим рекомендациям) 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 субъектов Российской Федерации, 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 заполняются в электронной форме в разделе «Итоговый сводный отчет» на ресурсе ССТУ.РФ по учетной записи и паролю, предоставленным Управлением, и в соответствии с Порядком заполнения и представления итоговых сводных отчетов в Управление (приложение № 6 к настоящим Методическим рекомендациям).

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 [«Отправить письмо»](#) официального сайта Президента Российской Федерации в 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, заполняются в электронном виде

соответствующими федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами до 1 декабря текущего года с указанием данных, предусмотренных пунктом 19 настоящих Методических рекомендаций, и в соответствии с Порядком заполнения раздела «Отложенный прием» на ресурсе ССТУ.РФ, изложенным в приложении № 8 к настоящим Методическим рекомендациям.

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

27. Универсальные, специализированные и локальные автоматизированные рабочие места со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО), установленные в государственных органах и органах местного самоуправления, являются составной частью системы личного приема, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – система личного приема на базе СПО), которая может применяться для приема заявителей на постоянной основе в соответствии с порядком, изложенным в приложении № 11 к настоящим Методическим рекомендациям.

28. Образцы документов, оформляемых при личном приеме заявителей, а также при приеме в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи представлены соответственно в приложениях № 12 и № 13 к настоящим Методическим рекомендациям.

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

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

Приложение № 2  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup> 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 на личном приеме	Кол-во письменных обращений, принятых в ходе личного приема	Количество заявителей, принятых в режиме видео-конференции-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи из:																						Всего		
		приемных Президента Российской Федерации		территориальных органов федеральных органов исполнительной власти		федеральных органов исполнительной власти		территориальных органов федеральных государственных органов		федеральных государственных органов		исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации		исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований												
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		1	2
Итого: кол-во органов																										кол-во органов
Итого: кол-во заявителей из органов																										кол-во заявителей

Примечание: в столбце 1 указывается наименование органа;

в столбце 2 указывается количество заявителей, принятых из данного органа;

количество строк, определяется количеством соответствующих органов;

в столбце 3 в двух последних строках указывается соответственно общее (суммарное) количество органов и общее (суммарное)

количество заявителей, принятых в режиме видео-конференции-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

Приложение № 3  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
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 личном 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 тематическим классификатором [обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц](#), 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.

б. Уполномоченные лица органов:

б.1. имеющих доступ к 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 сети «Интернет», осуществляют поиск информации об уполномоченных лицах иных органов, о компетенции иных органов, об имеющихся у иных органов телефонах 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 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.

Приложение № 4  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

### РЕКОМЕНДАЦИИ

по применению специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, установленного на удаленные автоматизированные рабочие места (специализированные или универсальные), в соответствии с Примерным порядком проведения приема в общероссийский день приема граждан, (приложение № 3 к Методическим рекомендациям по проведению общероссийского дня приема граждан)

1. Запуск на удаленном автоматизированном рабочем месте (специализированном или универсальном) в государственном органе или органе местного самоуправления (далее – органы) специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО) автоматически подтверждает участие данного органа в общероссийском дне приема граждан.

Выход из СПО автоматически подтверждает неучастие данного органа в общероссийском дне приема граждан, в том числе в приеме в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

2. В случае, если в органе созданы по две подгруппы в каждой из двух групп, то осуществляется в СПО активация соответствующей подпрограммы – автоматизированного рабочего места:

«Запись на личный прием» работником подгруппы 1 «а» записи на личный прием;

«Запись на прием в режиме связи» работником подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме;

«Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема;

«Прием в режиме связи» работником подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме.

В случае, если в органе не создана подгруппа 1 «а» записи на личный прием, то активизируется подпрограмма – рабочее место «Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема с передачей ему функций

отсутствующей подгруппы.

В случае, если в органе не создана подгруппа 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, то активизируется подпрограмма – рабочее место «Прием в режиме связи» работником подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме с передачей ему функций отсутствующей подгруппы.

В случае, если в органе активизирована только подпрограмма – рабочее место «Личный прием» работником подгруппы 2 «а» личного приема, то автоматически для данного работника активизируется подпрограмма – рабочее место «Прием в режиме связи» с передачей ему функций всех отсутствующих подгрупп.

В случае, если в органе активизирована только подпрограмма – рабочее место «Запись на прием в режиме связи» работником подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, то автоматически для данного работника блокируются подпрограммы – рабочих мест «Личный прием» и «Прием в режиме связи».

3. В целях экономии времени 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, работник подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме либо работник подгруппы 2 «а» личного приема (далее – работник, обеспечивающий соединение), осуществляет функции, предусмотренные абзацами 2 и 3 подпункта 4.1 Примерного порядка проведения приема в общероссийский день приема граждан, изложенного в приложении № 3 к Методическим рекомендациям по проведению общероссийского дня приема граждан, (далее – Примерный порядок), подает заявку на прием в режиме имеющихся видов связи уполномоченному лицу соответствующего органа, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с автоматической передачей из карточки личного приема заявителя данных заявителя и информации о содержащихся в устном обращении вопросах.

4. Заявки на прием в режиме имеющихся видов связи к конкретному уполномоченному лицу органа, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, автоматически заносятся в список заявок в очередности времени поступления.

5. Работник подгруппы 1 «б» записи на прием в соответствующем режиме, осуществляющий диспетчерские функции в соответствии с подпунктом 4.2 Примерного порядка, либо работник подгруппы 2 «б» приема в соответствующем режиме (далее – работник, осуществляющий

соединение), осуществляет открытие верхней заявки в списке с автоматическим открытием карточки приема заявителя в соответствующем режиме и производит обратный вызов работника, обеспечивающего соединение.

В случае, если линия у работника, обеспечивающего соединение, занята, то заявка автоматически исключается из списка заявок работника, осуществляющего соединение, и возвращается в список неотправленных заявок работника, обеспечивающего соединение, для подачи повторной заявки или принятия решения о проведении отложенного приема.

В случае, если работник, обеспечивающий прием, в течение 20 секунд не отвечает на вызов, то заявка автоматически исключается из списка заявок работника, осуществляющего соединение, и возвращается в список неотправленных заявок работника, обеспечивающего соединение, для подачи повторной заявки или принятия решения о проведении отложенного приема.

В случае, если линия у работника, обеспечивающего соединение, свободна, то у него автоматически открывается карточка личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и происходит соединение с работником, осуществляющим соединение. Дальнейшие действия осуществляются в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению общероссийского дня приема граждан и Примерным порядком.

6. В случае, если при обратном вызове работника, обеспечивающего соединение, соединение происходит с работником подгруппы 2 «а» личного приема в ходе проведения им личного приема другого заявителя, то поверх карточки личного приема заявителя откроется карточка личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и работник подгруппы 2 «а» должен: прервать проведение личного приема, попросив заявителя подождать; провести действия по обеспечению приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, предусмотренные Методическими рекомендациями по проведению общероссийского дня приема граждан и Примерным порядком, и заполнить карточку личного приема данного заявителя. В случае, если при заполнении данной карточки личного приема поступит новый обратный вызов работника, обеспечивающего соединение, то поверх данной карточки личного приема заявителя откроется карточка

личного приема заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и работник подгруппы 2 «а» должен прервать заполнение данной карточки личного приема заявителя.

После завершения приема заявителя в режиме имеющихся видов связи и заполнения карточки личного приема последнего заявителя продолжается заполнение карточки личного приема предыдущего заявителя, по устному обращению которого с его согласия было принято решение об обеспечении приема заявителя в режиме имеющихся видов связи уполномоченными лицами иных органов, и прерванный личный прием заявителя.

7. Порядок подачи заявки с использованием локального автоматизированного рабочего места уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием заявителя, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, определяется согласно приложению №5 к настоящим Методическим рекомендациям.



Приложение № 5  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

## РЕКОМЕНДАЦИИ

по порядку подачи заявки с использованием локального автоматизированного рабочего места уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием заявителя, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, и загрузки данных карточек личного приема на ресурс ССТУ.РФ в раздел «Обмен информацией» по окончании проведения личного приема заявителей

1. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием локального автоматизированного рабочего места:

определяет орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов;

использует для подачи заявок на прием в режиме аудиосвязи в определенный им орган от своего имени уполномоченных лиц приемных Президента Российской Федерации, осуществляющих справочные функции и диспетчерские функции.

2. Для подачи заявки на прием в режиме аудиосвязи в определенный орган необходимо выбрать телефонный номер из справочника «телефоны приемных Президента Российской Федерации» с учетом того, что подачу заявок на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицам:

исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов, городских округов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации; высших и иных исполнительных органов государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации; территориальных органов регионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в соответствующих субъектах Российской Федерации, осуществляют приемные Президента Российской Федерации в административных центрах соответствующих субъектов Российской Федерации;

высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов; территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в пределах соответствующих федеральных округов, осуществляют приемные Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации; федеральных государственных органов; федеральных органов исполнительной власти осуществляет Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве.

3. Осуществить по выбранному телефону соединение с соответствующей приемной Президента Российской Федерации.

4. Сообщить уполномоченному лицу соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющему справочные функции и диспетчерские функции:

для идентификации – свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование органа, телефон или логин;

для заполнения карточки приема заявителя в режиме аудиосвязи – фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес для направления ответа заявителю;

для подачи заявки на прием заявителя в режиме аудиосвязи в конкретном органе – наименование органа, краткое содержание устного обращения, код вопроса из [общероссийского типового тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц](#).

5. Заполнить карточку личного приема заявителя по информации, представленной уполномоченному лицу соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющему справочно-диспетчерские функции:

наименование органа;

фамилию, имя, отчество уполномоченного лица данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

должность уполномоченного лица данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи.

В случае, если уполномоченное лицо данного органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов

и к которому на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием локального автоматизированного рабочего места:

уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее справочные функции и диспетчерские функции, сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный прием, номер телефона уполномоченного лица органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

- заносит в карточку личного приема заявителя номер телефона уполномоченного лица органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи;

- осуществляет соединение по телефону с уполномоченным лицом органа, осуществляющего прием в режиме аудиосвязи, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов и с которым необходимо обеспечить прием заявителя в режиме аудиосвязи.

6. Для продолжения личного приема необходимо нажать кнопку «Следующий заявитель», при этом карточка личного приема заявителя, записанного на прием в режиме аудиосвязи к уполномоченному лицу иного органа, сохраняется на панели локального автоматизированного рабочего места уполномоченного лица органа, осуществляющего личный прием.

7. При поступлении обратного телефонного соединения от уполномоченного лица иного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов и к которому на прием в режиме аудиосвязи записан заявитель, карточка личного приема может быть развернута для продолжения заполнения.

8. По окончании проведения личного приема заявителей уполномоченному лицу органа необходимо выгрузить данные карточек личного приема, путем нажатия кнопки «Экспорт данных» в окне авторизации локального автоматизированного рабочего места, для последующей загрузки на ресурс ССТУ.РФ.

В появившемся окне необходимо выбрать каталог, в который будет сохранен архив обработанных карточек личного приема заявителей.

Архив данных в электронном виде необходимо загрузить на ресурс ССТУ.РФ в раздел «Обмен информацией».

ССТУ.РФ

Номер телефона: 121000 Пароль к номеру телефона: v7bv3

Администратор

Контакты технической поддержки

Выход

Органы государственной власти и органы местного самоуправления

Информация Обмен информацией Карта доступности Отложенный приём

Новости портала

Редактировать

17.12.2013 16:18 Вт

Информируем, что в разделе «ИНФОРМАЦИЯ» размещены рекомендации по заполнению раздела «Итоговый сводный отчет» и порядок предоставления сводных отчетов в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

развернуть

Поиск

Поиск

- Федеральные государственные органы
- Федеральные органы исполнительной власти
- Исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации
- Исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований

Локальное автоматизированное рабочее место

Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления

Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан в Москве

Уникальный идентификатор уполномоченного лица

PP123-IvanovII

Ф.И.О. уполномоченного лица

Иванов Иван Иванович

Должность

секретарь

Личный прием Прием в режиме связи Экспорт данных

[Руководство пользователя](#)

Загрузку архива данных может осуществлять любое уполномоченное лицо органа, которое имеет доступ к ресурсу ССТУ.РФ.

Приложение № 6  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

**Порядок заполнения раздела «Итоговый сводный отчет»  
на ресурсе ССТУ.РФ и представления итоговых сводных отчетов  
в Управление Президента Российской Федерации по работе  
с обращениями граждан и организаций**

На ресурсе ССТУ.РФ в разделе «Итоговый сводный отчет», уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан в государственном органе или органе местного самоуправления (далее – уполномоченное лицо) заполняет форму отчета о результатах личного приема граждан и приема граждан в доступном режиме связи только в данном органе.

В случае если государственные органы или органы местного самоуправления не имеют доступа к ресурсу ССТУ.РФ и возможности для заполнения формы отчета в электронном виде в разделе «Итоговый сводный отчет», уполномоченные лица данных органов заполняют их в письменной форме на бумажном носителе с последующей передачей в следующем порядке:

органы местного самоуправления городских и сельских поселений органам местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых данные поселения находятся;

органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные районы и города находятся;

органы местного самоуправления внутригородских территорий городов федерального значения высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах которых данные внутригородские территории находятся;

иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации соответствующим высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации;

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти соответствующим федеральным органам исполнительной власти;

территориальные органы федеральных государственных органов

соответствующим федеральным государственным органам.

Уполномоченные лица федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти в субъектах Российской Федерации и органов местного самоуправления муниципальных районов заполняют формы отчетов в разделе «Итоговый сводный отчет» за соответствующие территориальные органы федеральных государственных органов, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, внутригородских территорий, органы местного самоуправления городских и сельских поселений, представившие заполненные формы отчетов в письменной форме на бумажном носителе.

Уполномоченные лица соответствующих федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации представляют в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в письменной форме на бумажном носителе доклад о заполнении формы отчета в электронном виде в разделе «Итоговый сводный отчет» о результатах личного приема граждан и приема граждан в доступном режиме связи данным органом и каждым включенным в прилагаемый к докладу список:

территориальных органов (при наличии) соответствующего федерального государственного органа;

территориальных органов (при наличии) соответствующего федерального органа исполнительной власти;

иных исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

Приложение № 7  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

**ПОРЯДОК**  
**исполнения диспетчерских функций приемными**  
**Президента Российской Федерации**

Порядок исполнения диспетчерских функций приемными Президента Российской Федерации разработан в целях обеспечения деятельности уполномоченных лиц Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации, обеспечивающих выполнение диспетчерских функций в ходе проведения общероссийского дня приема граждан, (далее – уполномоченные лица приемных Президента Российской Федерации) с использованием специализированного специального программного обеспечения (далее – СПО) на автоматизированных рабочих местах (далее – АРМ).

Диспетчерские функции осуществляются уполномоченными лицами приемных Президента Российской Федерации в интересах уполномоченных лиц органов, не имеющих доступа к сети «Интернет», соответственно не имеющих доступа к электронному справочнику, размещенному на ресурсе ССТУ.РФ, осуществляющих личный прием заявителей с использованием удаленных локальных АРМ, которым требуется обеспечить прием граждан в режиме аудиосвязи уполномоченными лицами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях в устной форме в ходе личного приема вопросов.

Подачу заявок от имени уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, на прием в режиме аудиосвязи уполномоченным лицам:

исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов, городских округов, внутригородских территорий городов федерального значения, городских и сельских поселений, находящихся в пределах соответствующих субъектов Российской Федерации; высших и иных исполнительных органов государственной власти соответствующих

субъектов Российской Федерации; территориальных органов регионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в соответствующих субъектах Российской Федерации, осуществляют от их имени приемные Президента Российской Федерации в административных центрах соответствующих субъектов Российской Федерации;

высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов; территориальных органов окружного и межрегионального уровня федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, расположенных в пределах соответствующих федеральных округов, осуществляют от их имени приемные Президента Российской Федерации в соответствующих федеральных округах;

высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации; федеральных государственных органов; федеральных органов исполнительной власти осуществляет от их имени Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве.

Уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, получив на выделенный для обеспечения диспетчерской функции телефонный номер входящий вызов, осуществляет:

соединение по телефону с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием;

проводит идентификацию уполномоченного лица в соответствии с утвержденным перечнем уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, с помощью механизма поиска подсистемы Диспетчерской службы СПО по следующим атрибутам: фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование органа, телефон или логин;

в случае успешной идентификации уполномоченного лица, осуществляющего личный прием, для подачи от его имени заявки на прием заявителя в режиме аудиосвязи в конкретном органе запрашивает наименование органа и, используя механизм поиска, определяет доступные режимы связи с уполномоченными лицами данного органа и в зависимости от использования ими локальных или универсальных либо специализированных АРМ:

- сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный прием, номер телефона уполномоченного лица органа, к которому



на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, если уполномоченное лицо данного органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов, осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием локального АРМ;

- оформляет дополнительную электронную карточку личного приема заявителя по информации, предоставленной по телефону уполномоченным лицом органа, предусмотренного пунктом 2 настоящего Порядка, заполняя следующие данные: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес для направления ответа заявителю, краткое содержание устного обращения, код вопроса из [общероссийского типового тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц](#), указав наименование органа, режим связи и уполномоченное лицо органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов, если уполномоченное лицо данного органа осуществляет прием в режиме аудиосвязи с использованием универсального либо специализированного АРМ, направляя средствами СПО заявку на прием в режиме аудиосвязи уполномоченному лицу данного органа, от имени уполномоченного лица органа, осуществляющего личный прием заявителя с использованием удаленного локального АРМ для обратного соединения с ним, и сообщает уполномоченному лицу, осуществляющему личный прием, номер телефона уполномоченного лица органа, к которому на прием в режиме аудиосвязи предполагается записать заявителя, если в компетенцию уполномоченного лица данного органа входит решение поставленных в устном обращении заявителя вопросов;

в случае не идентификации уполномоченного лица в соответствии с утвержденным перечнем уполномоченных лиц органов, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее диспетчерские функции, информирует об этом уполномоченное лица органа, осуществляющее личный прием заявителя, с предложением руководствоваться порядком личного приема, предусмотренным пунктом 11 Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан.

Уполномоченное лицо соответствующей приемной Президента Российской Федерации, осуществляющее диспетчерские функции, проводит анализ статуса направленных им от имени идентифицированных уполномоченных лиц заявок.

В случае возврата заявки определяет причину: превышение периода ожидания аудиосвязи (статус заявки «прием не состоялся»), при необходимости осуществляет соединение по телефону в режиме аудиосвязи с уполномоченным лицом органа, осуществляющим личный прием, заявка, поданная от имени которого возвращена, и совместно принимают решение:

- о направлении повторной заявки на прием в режиме аудиосвязи уполномоченному лицу органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов, от имени уполномоченного лица органов, осуществляющего личный прием заявителей;

- о проведении отложенного приема в режиме аудиосвязи уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении в устной форме вопросов.

Приложение № 8  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

**Порядок заполнения раздела «Отложенный прием»  
на ресурсе ССТУ.РФ**

Раздел «Отложенный прием» на ресурсе ССТУ.РФ состоит из подразделов «Запись на прием» и «График работы» и предназначен для самостоятельного составления уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, своего графика работы и записи заявителей к себе на отложенный прием в доступном режиме связи, в том числе в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, по заявке уполномоченных лиц иных государственных органов или органов местного самоуправления, осуществляющих личный прием заявителей.

В разделе «Отложенный прием» отображаются все уполномоченные лица соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления (далее – органы), осуществляющие личный прием и прием в доступном режиме связи.

График работы и время проведения отложенного приема по умолчанию формируются автоматически для каждого уполномоченного лица органа с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут местного времени, действующего в месте размещения уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, из расчета 30 минут на прием заявителя с часовым перерывом на обед.

В подразделе «График работы» уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием и прием в доступном режиме, заполняет:

поле «Адрес места проведения личного приема» для органа в целом;

поле «Краткая информация о компетенции уполномоченного лица (специализация)» и при необходимости корректирует поле «Адрес местонахождения уполномоченного лица».

В подразделе «Запись на прием» уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием и прием в доступном режиме:

определяет время начала и окончания своего рабочего дня, а также время перерыва на обед (не более 1 часа);

осуществляет с 12 часов 00 минут местного времени, действующего в месте размещения уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, запись к себе на отложенный прием по предварительной договоренности с уполномоченными лицами, осуществляющими личный прием, посредством соединения в режиме аудиосвязи и иных видов связи.


Запись на отложенный прием к уполномоченному лицу органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, время начала приема которого не наступило, осуществляется с 3 часов 00 минут до 12 часов 00 минут

по московскому времени в общероссийский день приема граждан – работниками Приемной Президента Российской Федерации

по приему граждан в Москве по предварительной договоренности с уполномоченными лицами, осуществляющими личный прием, посредством соединения в режиме аудиосвязи и иных видов связи.

Для согласования времени отложенного приема между уполномоченными лицами органов, находящихся в разных часовых зонах, введены временные интервалы (по московскому времени) проведения отложенного приема с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут местного времени по субъектам Российской Федерации с учетом часовых зон.

Право формирования и редактирования графика работы и записи на отложенный прием имеет непосредственно уполномоченное лицо органа, которому поступила заявка на отложенный прием или уполномоченное лицо органа, ответственное за организацию и проведение приема в том же органе.

 <b>Универсальное автоматизированное рабочее место</b>		Режим личного приема
Иванов Иван Иванович, Начальник департамента Приемная Президента Российской Федерации по приему граждан		FGO77-IvanovI 19.03.2014 Карточка № 270-2
Прием в режиме связи Поступило заявок: 0		Личный прием Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0
<b>Данные заявителя</b>		
Фамилия:	Иванов	Имя: Иван
Отчество:	Иванович	Социальное положение: пенсионер
<b>Почтовый адрес для ответа</b>		
Субъект:	Калужская область	Населенный пункт: город Калуга
Улица:	Московская	Дом: 1 Корпус: Квартира: 1
Индекс:	248000	Место действия факта или события, описанного заявителем: Калужская область
<b>Краткое содержание устного обращения (аннотация)</b>		
Текст обращения заявителя		
<b>Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)</b>		
Поиск:	жилищ	Найти
Результаты поиска		Выбранные вопросы
договору социального найма 0582 Государственные жилищные сертификаты 0586 Выселение из жилища 0587 Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья 0597 Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья 0600 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии		0639 Управление жилищным фондом

Приложение № 9  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня  
приема граждан

**Универсальное автоматизированное рабочее место** Режим личного приема

Иванов Иван Иванович, Начальник департамента  
Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан FGO77-IvanovII  
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием  
Поступило заявок: 0 Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

Индекс: 248000 Место действия факта или события, описанного заявителем: Калужская область

Краткое содержание устного обращения (аннотация)  
Текст обращения заявителя

Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

Поиск: жилищ Найти Выбранные вопросы: 0639 Управление жилищным фондом

Результаты поиска  
договору социального найма

0582 Государственные жилищные сертификаты	→
0586 Выселение из жилища	→
0587 Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья	→
0597 Соинвесторы жилищного строительства, товарищества собственников жилья	→
0600 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии	→
0601 Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	→
0604 Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом	→
0640 Частный жилищный фонд	→
0641 Государственный жилищный фонд	→
0642 Муниципальный жилищный фонд	→

Дан ответ по существу (устно)  
 Дан ответ по существу с направлением письменного ответа  
**Обеспечен прием уполномоченным лицом**  
 Прием уполномоченным лицом будет обеспечен в течение 7 рабочих дней  
 Личный прием не состоялся  
 Отказ от приема в режиме

Решение, принятое по устному обращению: Дан ответ по существу (устно)

Назад Вперед

## Приложение № 10 к Методическим рекомендациям<sup>20</sup> по

**Универсальное автоматизированное рабочее место** Режим личного приема

Иванов Иван Иванович, Начальник департамента  
Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан FGO77-IvanovII  
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием  
Поступило заявок: 0 Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

Администрация городского округа Поляновского сельского поселения Вяземского района Смоленской области

Администрация поселка Анджиевский Минераловодского района

Администрация поселка Солнечнодольск Изобильненского района Ставропольского края

Администрация Прикумского сельсовета Минераловодского района

Администрация Прочнокопского сельского поселения муниципального образования Новокубанский район

Администрация Пушкинского района Санкт-Петербурга

Администрация Рождественского сельского поселения

Фамилия  
Имя  
Отчество  
Должность  
Телефон для связи  
Мобильный телефон  
Email

Данные органа

- ▶ АДРЕС ОРГАНА
- ▶ КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПЕТЕНЦИИ ОРГАНА
- ▶ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
- ▶ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА
- ▶ ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ

Воспользуйтесь информацией о выбранном органе для установления связи с уполномоченными лицами

**Обеспечен прием**

Наименование органа: Правительство Калужской области

Уполномоченное лицо: Петров Петр Петрович

Режим связи: Прием в режиме видеосвязи ССТУ

Заявка на соединение

Назад Завершить прием

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента  
Правительство Калужской области

ROIV40-PetrovPP  
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием  
 Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

**Данные заявителя**  
 Иванов Иван Иванович, пенсионер  
 Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

**Краткое содержание устного обращения (аннотация)**  
 Текст обращения заявителя

**Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)**  
 0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	☎

Поиск:  Найти

Результаты поиска

<< **1** >> 0 - 0 из 0

Выбранные вопросы

Назад
Завершить прием

Универсальное автоматизированное рабочее место
Прием в режиме связи

Петров Петр Петрович, Начальник департамента  
Правительство Калужской области

ROIV40-PetrovPP  
19.03.2014 Карточка № 270-2

Прием в режиме связи Личный прием  
 Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: 0 Заявок возвращено: 0

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	☎

Поиск:  Найти

Результаты поиска

- 0011 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0012 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0013 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0014 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0016 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0017 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев
- 0018 Внутривосприимчивый культурный объект переселенцев

Выбранные вопросы

Универсальное автоматизированное рабочее место
Режим личного приема

Иванов Иван Иванович, Начальник департамента  
Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан

FG077-ИвановИ  
19.03.2014

Прием в режиме связи Личный прием  
 Поступило заявок: **0** Заявок отправлено: 1 Заявок возвращено: 0

**Заявители на личном приеме и ожидающие приема в режиме связи** Обновить

Ф.И.О.	Аннотация	Статус
Иванов Иван Иванович	Текст обращения заявителя	Заявка отправлена <span style="color: green;">↕</span>

Новый заявитель Назад

Аннотация обращения

Решение, принятое по устному обращению: Дан ответ по существу (устно)

Содержание устного ответа

Назад
Завершить прием

Приложение № 11  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

**Универсальное автоматизированное рабочее место**
**Прием в режиме связи**

Петров Петр Петрович, Начальник департамента  
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP  
19.03.2014 Карточка № 270-2

[Прием в режиме связи](#) [Личный прием](#)

Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

**Данные заявителя**  
Иванов Иван Иванович, пенсионер  
Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

**Краткое содержание устного обращения (аннотация)**  
Текст обращения заявителя

**Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)**  
0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск:  Найти

Выбранные вопросы

<< **1** >>
0 - 0 из 0

Назад
Завершить прием

**Универсальное автоматизированное рабочее место**
**Прием в режиме связи**

Петров Петр Петрович, Начальник департамента  
Правительство Калужской области ROIV40-PetrovPP  
19.03.2014 Карточка № 270-2

[Прием в режиме связи](#) [Личный прием](#)

Поступило заявок: **1** Заявок отправлено: **0** Заявок возвращено: **0**

**Данные заявителя**  
Иванов Иван Иванович, пенсионер  
Почтовый адрес для ответа: Калужская область, город Калуга, Московская, 1-1, 248000

**Краткое содержание устного обращения (аннотация)**  
Текст обращения заявителя

**Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором)**  
0639 Управление жилищным фондом

Контактное лицо	Орган власти	Должность	Контактные данные
Иванов Иван Иванович	Приёмная Президента Российской Федерации по приёму граждан	Начальник департамента	

Поиск:

Результаты поиска

- 0001 Конституция Российской Федерации
- 0002 Государственные символы Российской Федерации
- 0005 Миграционное законодательство
- 0006 Органы миграционного учета
- 0007 Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища
- 0008 Внутривнутрироссийская миграция и рынок труда
- 0009 Внутривнутрироссийская миграция и межрегиональные отношения
- 0010 Проблемы внутривнутрироссийских вынужденных переселенцев
- 0011 Внутривнутрироссийская миграция в субъектах Российской Федерации
- 0012 Привлечение и использование иностранной рабочей силы
- 0013 Незаконная миграция, иммиграционный контроль

<< **1** 2 3 ... 74 75 76 >>
1 - 20 из 1510

Назад
Завершить прием

Установление соединения

Снимите трубку

00:01

Соединение состоялось?

Да
Нет



**Порядок  
использования системы личного приема на базе СПО  
в государственных органах и органах местного самоуправления**

1. Порядок использования системы личного приема на базе СПО разработан в целях проведения приема заявителей на постоянной основе в целях обеспечения права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

2. В состав системы личного приема на базе СПО входят:

2.1. универсальное автоматизированное рабочее место с установленным СПО, подключенное к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – ЕС ОГ) через отдельные коммутационные платформы государственных органов в целях постоянного использования системы личного приема на базе СПО и создания самостоятельных полнофункциональных сетевых справочных телефонных узлов, в том числе внутри региона или федерального органа, а также в рамках системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы федеральных и региональных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов (далее – КП ССТУ органа);

2.2. универсальное (специализированное) автоматизированное рабочее место с установленным СПО, подключенное к сети ЕС ОГ через центральную коммутационную платформу Центра обработки данных Спецсвязи ФСО России в городе Москве (далее – КП ССТУ Спецсвязи ФСО России);

2.3. локальное автоматизированное рабочее место, не имеющее доступ или необходимую скорость доступа к сети «Интернет», с установленной локальной версией СПО.

3. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ органа, использует полный функционал системы личного приема на базе СПО для подачи заявки на соединение с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ данного органа;

- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;

- локального автоматизированного рабочего места.

4. Уполномоченное лицо органа, осуществляющее личный прием заявителя, с использованием универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России, для использования функционала системы личного приема на базе СПО подает согласно приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям предварительную заявку по телефону оператору Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, осуществляющего диспетчерские функции, в целях открытия доступа для подачи заявки на соединение

с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ соответствующего органа;
- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;
- локального автоматизированного рабочего места.

5. Уполномоченное лицо органа, осуществляющего личный прием заявителя, с использованием локального автоматизированного рабочего места подает согласно приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям предварительную заявку по телефону оператору Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, осуществляющего диспетчерские функции, для соединения с уполномоченным лицом органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устных обращениях вопросов, осуществляющим прием заявителя в режиме видеосвязи или аудиосвязи, с использованием:

- универсального автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ соответствующего органа;
- универсального (специализированного) автоматизированного рабочего места, подключенного к КП ССТУ Спецсвязи ФСО России;
- локального автоматизированного рабочего места.

Приложение № 12  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup>  
по проведению общероссийского дня приема  
граждан

**Образцы  
документов, оформляемых  
при личном приеме заявителей**

**Форма карточки личного приёма**\_\_\_\_\_  
(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)5. \_\_\_\_\_  
(отказ от приема в режиме связи с органом, в компетенцию которого не входит решение вопроса, поставленного на личном приеме)

Текстответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме**ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в соответствующем режиме*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления Ваше устное обращение (*дата, месяц, год проведения приёма*) рассмотрено в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в ходе приёма в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По существу поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) сообщаем (*далее – текст ответа*).

Должность

И.Фамилия

Текст

**ответа заявителю, содержащий разъяснение об обеспечении приёма заявителя уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма**

**ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По результатам личного приёма обеспечен Ваш приём в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи*) уполномоченным лицом (*государственного органа, органа местного самоуправления*), в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Должность

И.Фамилия

**Текст**  
**ответа заявителю в ходе личного приёма, содержащий разъяснения**  
**в соответствии с пунктом 5 решения, принятого по устному обращению,**  
**карточки личного приёма**

**ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю, принятому  
на личном приёме, в соответствии  
с пунктом 5 решения, принятого  
по устному обращению, карточки  
личного приёма*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Информируем Вас, что решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*), в который Вы вправе обратиться с обращением в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме на личном приёме.

Должность

И.Фамилия

Текст  
сопроводительного бланка в приёмную Президента Российской Федерации,  
государственный орган или орган местного самоуправления,  
в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении  
вопросов, в соответствии с пунктом 4 решения, принятого  
по устному обращению, карточки личного приёма

**ОБРАЗЕЦ**

*сопроводительного бланка  
в приёмную Президента Российской  
Федерации, государственный орган  
или орган местного самоуправления,  
в компетенцию которого входит  
решение поставленных в устном  
обращении вопросов, в соответствии  
с пунктом 4 решения, принятого  
по устному обращению, карточки  
личного приёма*

(Наименование приёмной Президента  
Российской Федерации,  
государственный орган или орган  
местного самоуправления)

Направляем в адрес (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) карточку личного приёма (*фамилия и инициалы автора устного обращения*), принятого (*дата, месяц, год проведения приёма*) на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа или наименование органа местного самоуправления*) и поставившего в устном обращении вопрос(*ы*), решение которого(*ых*) входит в Вашу компетенцию.

Просим в соответствии с подпунктом «б» пункта 10.3 Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приёма граждан согласовать приём заявителя (*фамилия и инициалы автора устного обращения*) (*Дата. Месяц. Год.*) в (*часов минут*) московского времени в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Должность

И.Фамилия



Текст

**ответа заявителю, содержащий разъяснения об обеспечении приёма заявителя в течение 7 рабочих дней или в иные удобные для заявителя сроки 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 в соответствии с пунктом 4 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма**

**ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приёма в соответствии с пунктом 4 решения, принятого по устному обращению, карточки личного приёма*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты на личном приёме в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По результатам личного приёма согласован Ваш приём в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи*) уполномоченным лицом (*государственного органа, органа местного самоуправления*), в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Для обеспечения вашего приёма в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи*) уполномоченным лицом (*государственного органа, органа местного самоуправления*), в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов), просим Вас прибыть (*Дата. Месяц. Год*) к (*часам минутам*) московского времени в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) по адресу: (*юридический адрес местонахождения*).

Должность

И.Фамилия

Приложение № 13  
к Методическим рекомендациям<sup>20</sup> по  
проведению общероссийского дня приема  
граждан

**Образцы**  
**документов, оформляемых при приеме заявителей**  
**в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи**  
**и иных видов связи**

**Форма карточки приёма в режиме**

(наименование органа)

**КАРТОЧКА ПРИЁМА В РЕЖИМЕ****№**

(указать: видео-конференц-связь, видеосвязь, аудиосвязь, иные виды связи)

**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ЗАПИСАВШЕЕ ЗАЯВИТЕЛЯ НА ПРИЁМ:****фамилия:** \_\_\_\_\_**имя:** \_\_\_\_\_**отчество (при наличии):** \_\_\_\_\_**должность:** \_\_\_\_\_**наименование органа:** \_\_\_\_\_**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 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 дополнительного приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)

**Текст****ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме****ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в ходе приёма в соответствующем режиме в соответствии с пунктом 2 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в соответствующем режиме*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Ваше устное обращение рассмотрено в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в ходе приёма в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По существу поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) сообщаем (*далее – текст ответа*).

Должность

И.Фамилия

Текстответа заявителю, содержащий разъяснения об обеспечении дополнительного приёма заявителя уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, в соответствии с пунктом 3 решения, принятого по устному обращению, карточки приёма в режиме**ОБРАЗЕЦ**

*ответа заявителю, принятому  
в соответствующем режиме,  
в соответствии с пунктом 3 решения,  
принятого по устному обращению,  
карточки приёма в соответствующем  
режиме*

(Фамилия И.О.)

(адрес)

*Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!*

В целях обеспечения Вашего конституционного права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (*дата, месяц, год проведения приёма*) Вы приняты в (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

Решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов) входит в компетенцию (*наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*).

По результатам приёма в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи*) из (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) Вам будет обеспечен (*наименование приёмной Президента Российской Федерации, наименование государственного органа, наименование органа местного самоуправления*) приём в режиме (*видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи, иных видов связи*) уполномоченным лицом (*государственного органа, органа местного самоуправления*), в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в Вашем устном обращении вопроса(ов).

Должность

И.Фамилия