

## УТВЕРЖДЕНО

подпунктом 2.6 пункта 2 решения  
рабочей группы при Администрации  
Президента Российской Федерации  
по координации и оценке работы  
с обращениями граждан и организаций  
(протокол заседания № 12 от 28 июля 2016 года)  
заместитель Руководителя Администрации Президента  
Российской Федерации, руководитель рабочей группы  
при Администрации Президента Российской Федерации  
по координации и оценке работы с обращениями граждан  
и организаций



А.Э.Вайно

28 июля 2016 года

**A1-3048B**



### **ИЗМЕНЕНИЯ В СБОРНИК МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ И ДОКУМЕНТОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ,**

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 30 июля 2015 года № А1-3272в на основании подпункта 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол № 10 от 30 июля 2015 года № А1-3271в), с изменениями, утвержденными заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 25 февраля 2016 года № А1-631в на основании подпункта 4.3 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол № 11 от 25 февраля 2016 года № А1-630в)

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

### II. ДОКУМЕНТЫ

стр.

<p>порядок заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах .....</p>	<p style="color: blue; text-decoration: underline;">3</p>
<p>форма отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах .....</p>	<p style="color: blue; text-decoration: underline;">8</p>

## ПОРЯДОК

заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к заполнению соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления (далее – орган) формы отчета государственного органа или органа местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – обращения), и принятых по ним мерах (далее – форма отчета).

2. Форма отчета заполняется в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ (далее – Интернет-портал), уполномоченным лицом соответствующего органа, ответственным за заполнение формы отчета (далее – уполномоченное лицо), которому для входа на Интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

3. В случае если соответствующие органы по причине отсутствия подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет **или к Интернет-порталу\*** не имеют технической возможности для заполнения формы отчета в электронном виде, уполномоченные лица данных органов заполняют их в письменной форме на бумажном носителе с последующей передачей в соответствии с Порядком представления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – Порядок представления отчетов).

В этом случае уполномоченные лица органов, получившие в соответствии с Порядком представления отчетов от соответствующих органов на бумажном носителе заполненные формы отчета, заполняют

\* Синим цветом выделены вносимые изменения.

в электронном виде формы отчетов на Интернет-портале вместо данных органов, выбрав наименование соответствующего органа из перечня государственных органов и органов местного самоуправления.

4. Уполномоченному лицу органа при входе на Интернет-портал по умолчанию откроется форма отчета для органа.

5. Форма отчета соответствующего органа представляет собой таблицу, состоящую из 18 столбцов.

Количество строк таблицы определяется:

в столбцах 1–4 – количеством обращений, содержащих вопросы, направленные в данный орган, решение которых входит в компетенцию данного органа;

в столбцах 5–18 – количеством содержащихся в обращениях вопросов, направленных в данный орган, и дополнительных вопросов, выявленных данным органом, в части его касающейся, в ходе рассмотрения направленных в данный орган вопросов.

6. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает из перечня государственных органов и органов местного самоуправления:

данный орган;

иной орган, за который данное уполномоченное лицо заполняет форму отчета в электронном виде в соответствии с Порядком представления отчетов с заполненной соответствующим органом формы отчета, представленной на бумажном носителе.

7. Уполномоченное лицо органа в наименовании формы отчета выбирает дату (день, месяц, год) заполнения формы отчета.

8. В результате столбцы 1, 2 и 5 формы отчета заполняются автоматически данными, указанными в документах Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление), Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации) по обращениям.

8.1. В столбце 1 формируется список с указанием в строке исходящего номера документа Управления или приемной Президента Российской Федерации по обращению (далее – исходящий документ), состоящий из исходящих документов, направленных:

в отчетном периоде в данный орган;

до начала отчетного периода в данный орган, если рассмотрение обращения в предыдущем периоде данным органом не завершено.

8.2. В столбце 2 указывается в соответствующей строке дата соответствующего исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

8.3. В столбце 5 указывае(ю)тся в соответствующей(их) строке(ах) в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений код(ы) вопроса(ов), содержащего(их)ся в соответствующем исходящем документе по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

9. В столбец 3 проставляется в соответствующей строке дата поступления в данный орган исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

10. В столбце 4 указывается в соответствующей строке дата регистрации в данном органе исходящего документа по каждому из документов, занесенных в столбец 1.

11. В столбцах 6 и 7 заполняются соответствующие строки в случае дальнейшего направления данным органом обращения в иной(ые) орган(ы) (учреждение(я), организацию(и)), в компетенцию которого(ой/ых) входит решение содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов).

В столбце 6 в соответствующей строке из перечня государственных органов и органов местного самоуправления выбирается наименование иного органа, в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в который направлено обращение данным органом.

В столбце 7 в соответствующей строке вводится наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего(ей) публично значимые функции, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении данного вопроса, в которое(ую) направлено обращение данным органом.

В столбец 8 в соответствующей строке вносится дата направления данным органом данного вопроса, содержащегося в обращении, для его разрешения в соответствии с компетенцией выбранного иного органа (учреждения, организации).

12. Столбцы 9–12 содержат данные о рассмотрении данным органом данного обращения с направлением ответа автору обращения по существу каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, с указанием даты направления ответа автору обращения по соответствующему вопросу в столбце 14 за исключением вопросов, направленных на рассмотрение в иной орган (учреждение,

организацию) и занесенных в столбцы 6–8. По результатам рассмотрения каждого вопроса из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан целесообразным либо обоснованным и подлежащим удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), заявитель проинформирован о порядке его реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан нецелесообразным либо необоснованным и не подлежащим удовлетворению.

12.1. В случае принятия решения «поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 8 в соответствующей строке проставляется признак «+».

Кроме того, в случае принятия по результатам рассмотрения вопроса решения «поддержано» должны приниматься меры, направленные на полное фактическое удовлетворение содержащегося в обращении вопроса. В случае если по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, принято решение «поддержано» и в столбце 9 в соответствующей строке проставлен признак «+», а также по данному вопросу фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически разрешена жалоба, соответственно «меры приняты», в столбце 10 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.2. В случае принятия решения «разъяснено» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 11 в соответствующей строке проставляется признак «+».

12.3. В случае принятия решения «не поддержано» по вопросу из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном обращении, в столбце 12 в соответствующей строке проставляется признак «+».

13. В столбце 13 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, если ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дается не по существу, а в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3 или 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. В столбце 14 в соответствующей строке проставляется дата направления данным органом ответа автору соответствующего обращения по соответствующему вопросу.

15. В столбце 15 в соответствующей строке проставляется признак «+» в случае, если в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение не дается.

16. В столбце 16 в соответствующей строке проставляется признак «+» в том случае, если на выбранную в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка дату заполнения формы отчета вопрос из вопросов, занесенных в столбец 5 и содержащихся в данном поступившем и зарегистрированном обращении, находится на рассмотрении в данном органе, то есть вопрос на данную дату не направлен в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение поставленного в обращении данного вопроса, и по существу его не принято решение.

17. Столбцы 17–18 заполняются автоматически данными, полученными из информационного ресурса «Личный кабинет», о мнении автора обращения:

о результатах рассмотрения соответствующего вопроса, содержащегося в обращении;

о принятых мерах по соответствующему вопросу, содержащемуся в обращении.

18. Итоговые строки формы отчета о количестве обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, заполняются на Интернет-портале автоматически.

19. Форма отчета может заполняться на любую дату.

## ФОРМА

отчета государственного органа или органа местного самоуправления  
о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан,  
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

### Форма отчета государственного органа или органа местного самоуправления

(наименование органа)

**о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений  
адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах**

(дата заполнения формы отчета \_\_\_\_\_)

(день, месяц, год)

Исходящий номер документа Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций или приемной Президента Российской Федерации по обращению	Обращения, поступившие в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций или приемные Президента Российской Федерации, направленные в данный орган		Поступление документа по обращению в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выявленного органом*	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого (ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса			Рассмотрено с направлением ответа автору обращения				Оставлено без ответа	Находится на рассмотрении	Мнение автора обращения		
	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе	Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), в который направлен вопрос, содержащийся в обращении		Наименование государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющей публично значимые функции, в которое(ую) направлен вопрос, содержащийся в обращении	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дан ответ по существу поставленного в обращении вопроса				Дан ответ			дата направления ответа автору	о результатах рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении	о принятых мерах по вопросу, содержащемуся в обращении
								«поддержано»	в том числе «меры приняты»	«разъяснено»	«не поддержано»						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
.....																	
Итого	Количество обращений	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Количество вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе дополнительно выявленных органом	-	-	-													

\*Синим цветом выделены изменения