



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

26 сентября 2019 года

Повестка заседания

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

1. О повестке заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций
2. О практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. О ходе реализации в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре пилотного проекта по объединению существующих в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями для обеспечения работы в единой сети с обращениями граждан и организаций
4. О ходе реализации в Ленинградской области пилотного проекта по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию государственных органов и органов местного самоуправления
5. О деятельности рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций

О практике применения Федерального закона
от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации»

МИХЕЕВ АЛЕКСЕЙ ВАЛЕРЬЕВИЧ

**Работа над проектом методических рекомендаций по практике применения
Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ):**

	Количество органов, в которые направлены методические рекомендации	Количество органов, представивших замечания, предложения, вопросы	Количество органов, согласовавших без замечаний
Федеральные государственные органы	12	7	5
Федеральные органы исполнительной власти	72	42	30
Высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации	85	50	35
Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации	1	1	0
Итого	170	100	70

В Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций за 8 месяцев 2019 года:

поступило: 555699	электронных файлов	397073
	писем	158626
обратилось лично		31275
ИТОГО		586974

поступило: 555699	на государственном (русском) языке	533142
	на негосударственном (иностранном) языке	22557

поступило: 555699	от гражданина	543388
	от коллектива граждан	10501
	от объединения граждан, в том числе юридических лиц	1810

поступило: 555699	на имя Президента Российской Федерации	471791
	на имя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации	4200
	на имя должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации	12143
	в адрес Администрации Президента Российской Федерации	62948
	<i>в адрес иных государственных органов и их должностных лиц</i>	4617

**В Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями
граждан и организаций за 8 месяцев 2019 года:**

Всего обратилось:	586974
с обращением, соответствующим понятиям, определенным в ст. 4 Закона № 59-ФЗ, – обращение	487181
с обращением пользователя информации, соответствующим понятию, определенному в п. 4 ст. 1 Закона № 8-ФЗ, – запрос информации	3582
с обращением, несоответствующим понятиям, определенным действующим законодательством, – сообщение	96211

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за 8 месяцев 2019 года:

Предложение	1469
Заявление	585236
в том числе сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов	88854
в том числе сообщения о недостатках в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или их должностных лиц	276467
в том числе критика о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или их должностных лиц	46115
Представление дополнительных документов и материалов (п. 1 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	1444
Просьба об истребовании дополнительных документов и материалов (п. 1 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	9
Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (п. 2 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	472
Заявление о прекращении рассмотрения обращения (п. 5 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	591
Жалоба	7946
в том числе на принятое по обращению решение в административном порядке (п. 4 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	4132
в том числе на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном порядке (п. 4 ст. 5 Закона 59-ФЗ)	2232
Всего	597167

**Вопросы, содержащиеся в обращениях, рассмотренные за 8 месяцев 2019 года в Управлении
Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций
и направленные в иные государственные органы в соответствии с их компетенцией:**

направленные в соответствии с ч. 3 ст. 8 Закона № 59-ФЗ	366309
в том числе направленные в соответствии с ч. 3 и ч. 5 ст. 8 Закона № 59-ФЗ	18687
направленные в соответствии с ч. 3.1. ст. 8 Закона № 59-ФЗ о нарушениях законодательства в сфере миграции	0
направленные в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 10 и ч. 2 ст. 1 Закона № 59-ФЗ для рассмотрения в ином порядке	115682
направленные в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 10 и ч. 2 ст. 1 и Закона № 59-ФЗ для рассмотрения в ином порядке в целях надзора	20543

на которые по существу направлен ответ в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 10 Закона № 59-ФЗ	37654
в том числе с запросом необходимых документов и материалов в соответствии с п. 2 ч. 1 и ч. 2 ст. 10 Закона № 59-ФЗ	16336
в том числе приняты меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 10 Закона № 59-ФЗ	2264
рассмотренные в соответствии со статьей 11 Закона № 59-ФЗ	39125

**Обращения, рассмотренные за 8 месяцев 2019 года в Управлении Президента
Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций
в соответствии со статьей 11 Закона № 59-ФЗ:**

часть 1	Не указана фамилия или почтовый адрес	2373
	в том числе не указана фамилия	1278
	в том числе не указан почтовый адрес	1095
часть 2	Обжалуется судебное решение	4176
часть 3	Нецензурные и оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью	738
	в том числе нецензурные	218
	в том числе оскорбительные	519
	в том числе угрозы	1
часть 4	Не поддается прочтению	243
часть 4.1	Текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы	24629
часть 5	Прекращение переписки по данному вопросу, поставленному в обращении	6453
часть 5.1	Ответ на вопрос, поставленный в обращении, размещен на официальном сайте государственного органа в сети «Интернет»	0
часть 6	Ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений	731

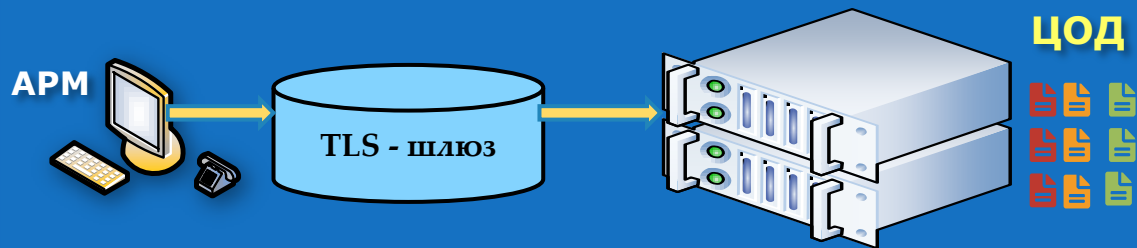
О ходе реализации в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре пилотного проекта по объединению существующих в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями для обеспечения работы в единой сети с обращениями граждан и организаций

ХОХЛОВА НАТАЛЬЯ НИКОЛАЕВНА

На основании решения Рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года утвержден План мероприятий по объединению существующих в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями для обеспечения их работы в единой сети с обращениями граждан и организаций, разработанный совместно Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Спецсвязью ФСО России и Ханты-Мансийским автономным округом – Югрой.

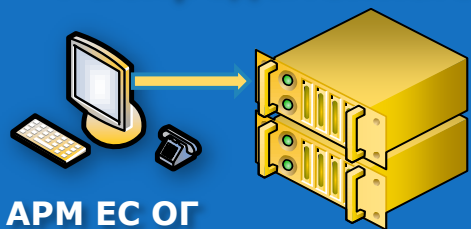
В настоящее время создана распределенная сеть ЕС ОГ, включая ее закрытый сегмент для работы с обращениями, хранения данных об обращениях, в том числе о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, с использованием распределенных баз данных, размещенных в локальных хранилищах аппаратно-программных узлов (КП ССТУ) государственных органов и локальных АРМ ЕС ОГ.

**Центральный узел КП ССТУ
ЦОД Спецсвязи ФСО России (далее - ЦОДС)**



Объем хранилища
1 КП ССТУ - 50 Тб

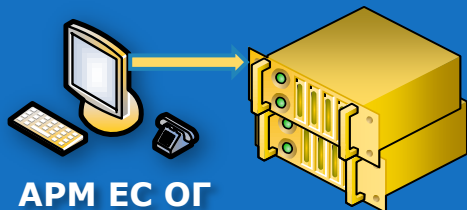
Распределенные базы данных, размещенные в локальных узлах КП ССТУ



АРМ ЕС ОГ

3 КП ССТУ в 12 ФГО

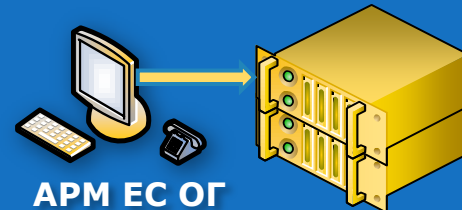
Объем хранилища
3 КП ССТУ – 2,8 Тб



АРМ ЕС ОГ

25 КП ССТУ в 72 ФОИВ

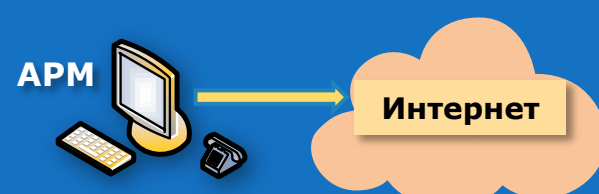
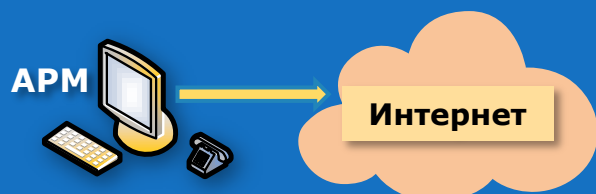
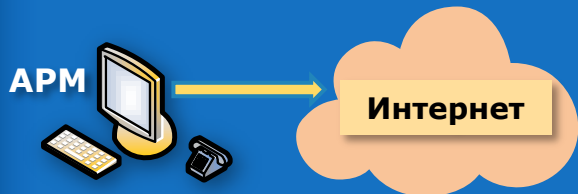
Объем хранилища
25 КП ССТУ – 32,5 Тб



АРМ ЕС ОГ

63 КП ССТУ в 85 РОИВ

Объем хранилища
63 КП ССТУ - 107,8 Тб



В настоящее время закрытый сегмент сети ЕС ОГ предоставляет возможность органам и организациям обеспечивать однонаправленный информационный обмен электронными данными по работе с обращениями граждан с центральным узлом КП ССТУ, с перспективой создания иерархических баз данных и информационного обмена между всеми органами и организациями, зарегистрированными на информационном ресурсе ССТУ.РФ и подключенными к защищенному сегменту.

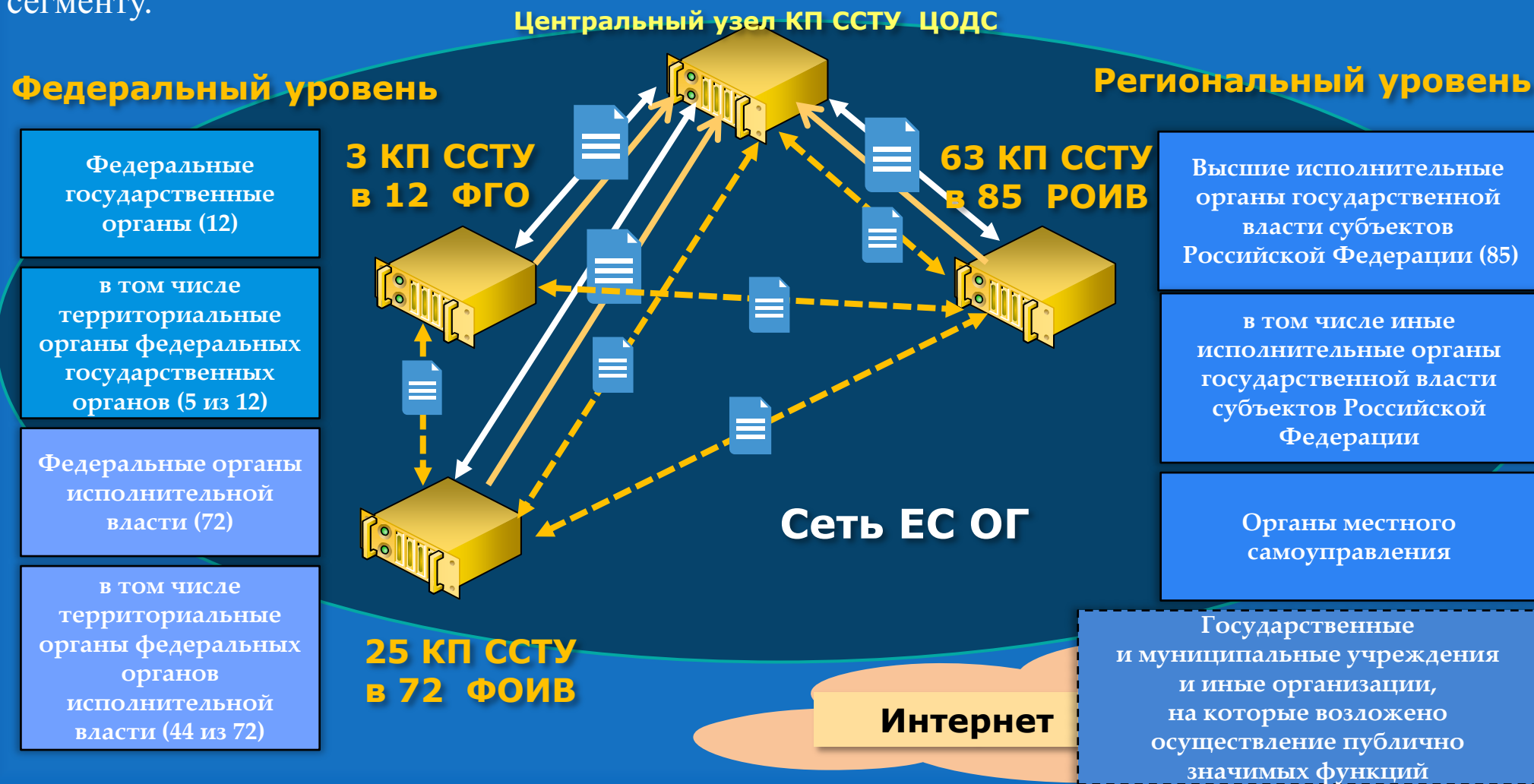
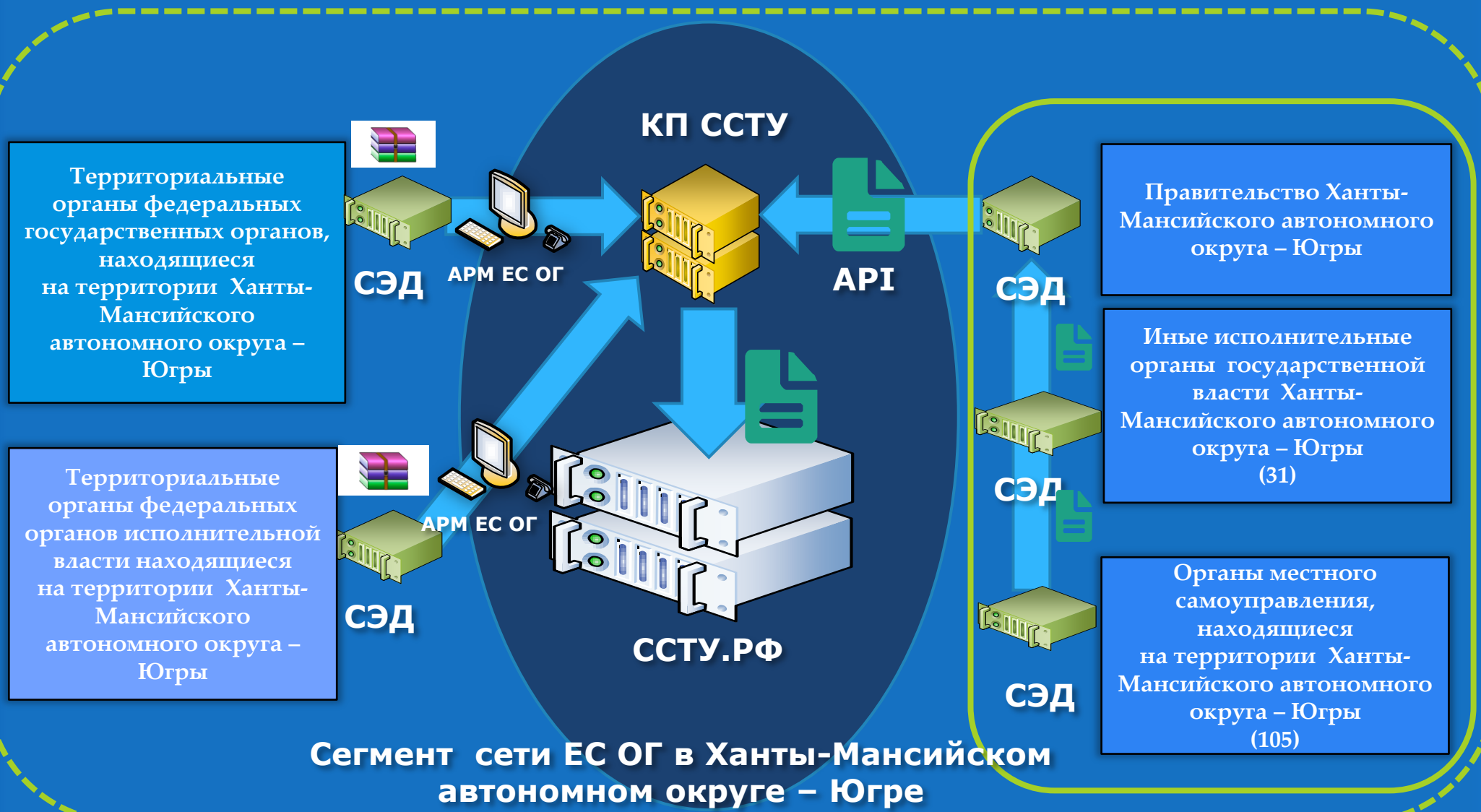


Схема автоматизации работы в единой сети с обращениями граждан и организаций в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре



Сегмент сети ЕС ОГ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**Рабочая группа при Администрации Президента
Российской Федерации по координации и оценке работы
с обращениями граждан**

**О ходе реализации Плана
мероприятий пилотного проекта
создания порталной универсальной
технологической платформы
обращений граждан**

**Губернатор Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры**

Н.В.Комарова

Подготовительный этап работ по реализации проекта



Первый этап реализации проекта



Ожидаемые результаты реализации проекта

Повышение качества
систематизации обращений

70 %



95 %

Сокращение трудозатрат на
организацию рассмотрения
обращений

24 дня



на 5 дней

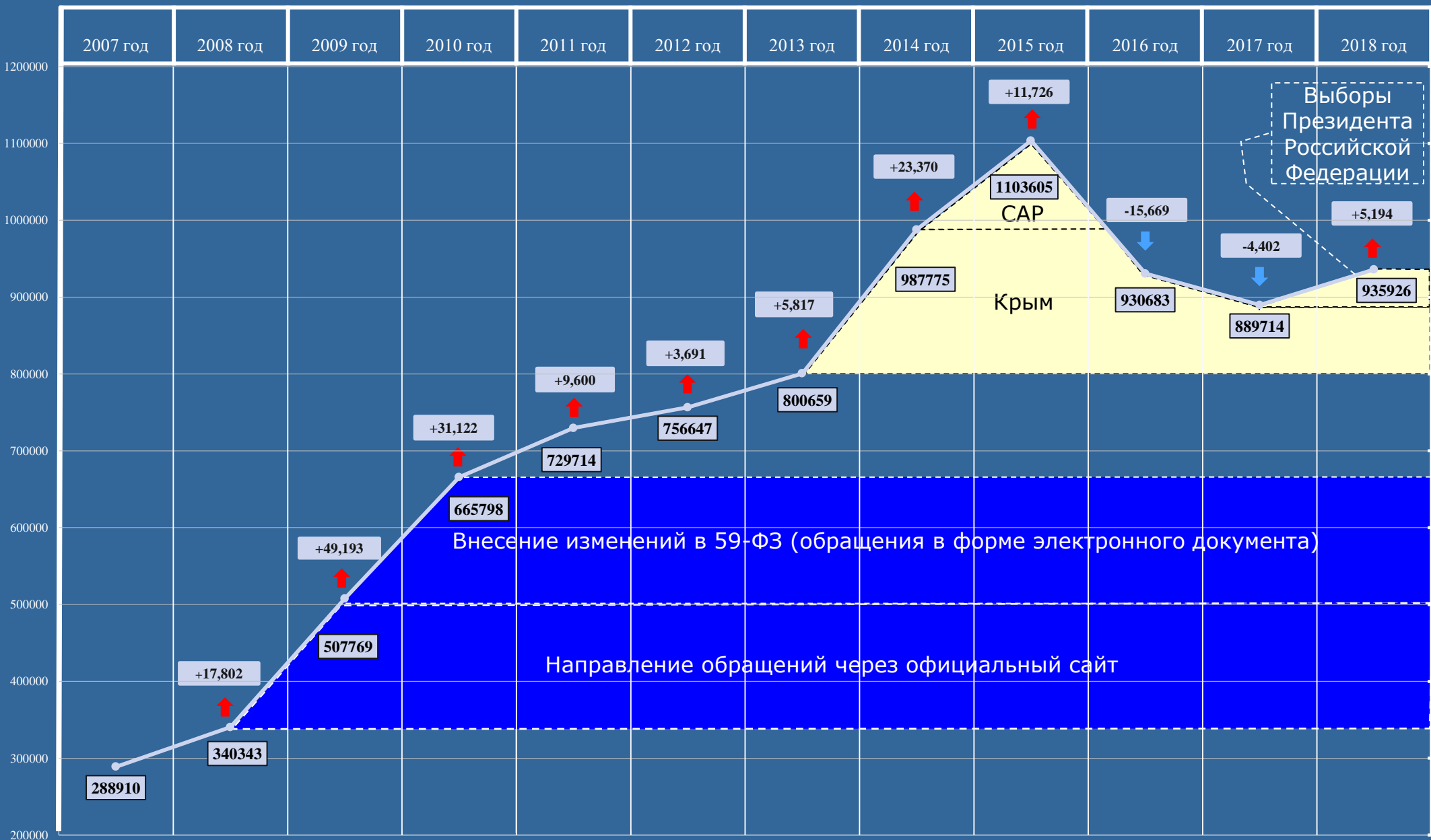
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

О ходе реализации в Ленинградской области
пилотного проекта по повышению эффективности результатов
рассмотрения обращений граждан и организаций, содержащих
вопросы, решение которых входит в компетенцию
государственных органов и органов местного самоуправления

КОЛОНИЦКИЙ АЛЕКСЕЙ ЛЬВОВИЧ

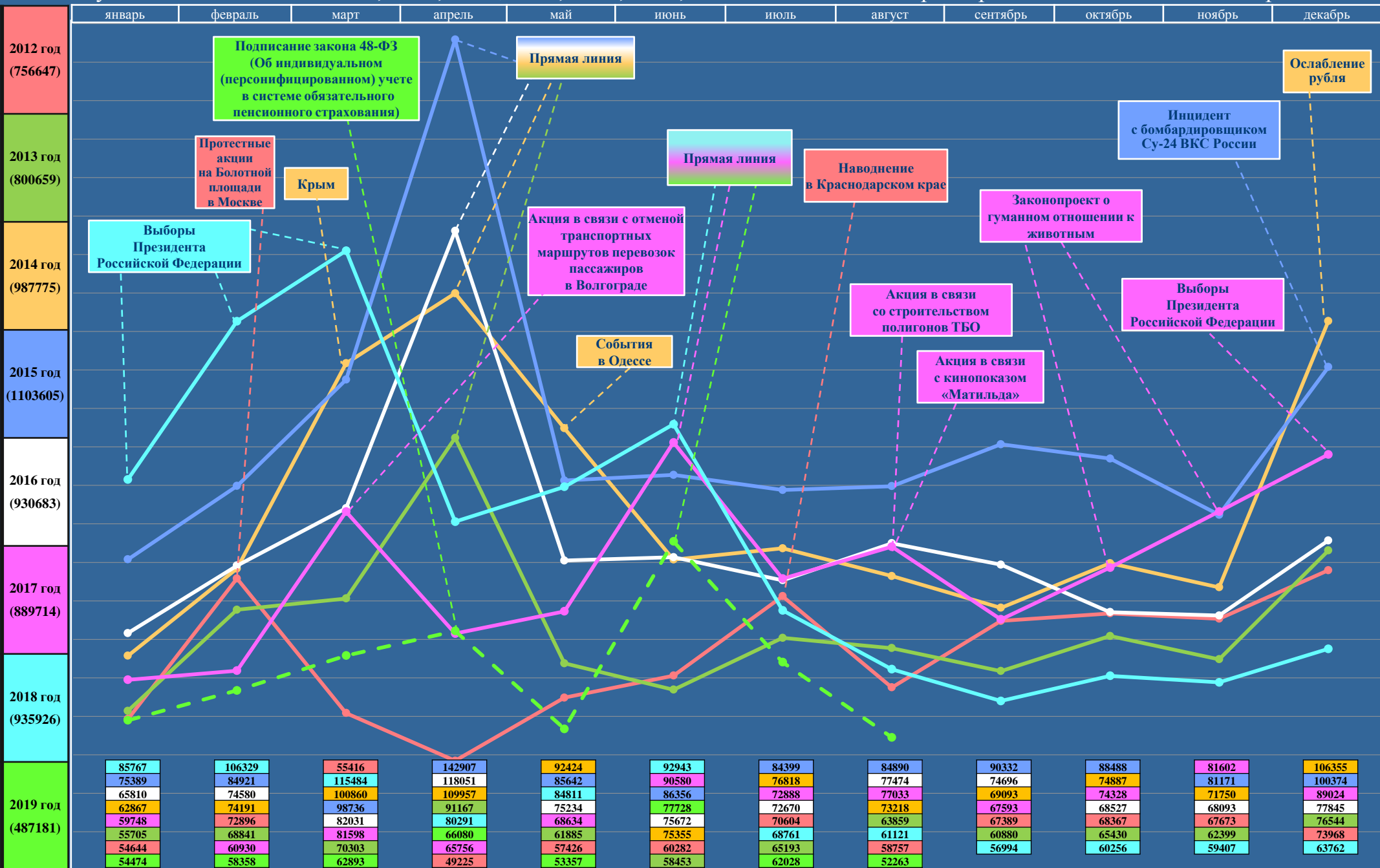
КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ,

поступивших в 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 и 2018 годах в адрес Президента Российской Федерации, с определением изменения количества обращений, поступивших в соответствующем году, в процентах по сравнению с предыдущим годом



КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ,

поступивших ежемесячно в 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 и 2019 годах в адрес Президента Российской Федерации



Распределение вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в адрес Президента Российской Федерации, по уровням разрешения и по годам поступления, с указанием количества субъектов Российской Федерации, в которых имеется превышение соответствующего показателя

Уровень Разрешения (кол-во органов и организаций) \ период	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год (январь-апрель)
Федеральный (13166)	54,83 (17)	56,20 (18)	54,41 (23)	55,75 (21)
Региональный (8667)	33,88 (61)	33,70 (57)	35,23 (54)	34,18 (63)
Местный (31495)	11,29 (73)	10,10 (77)	10,36 (73)	10,07 (55)

Список субъектов Российской Федерации, имеющих наибольшие показатели по годам поступления

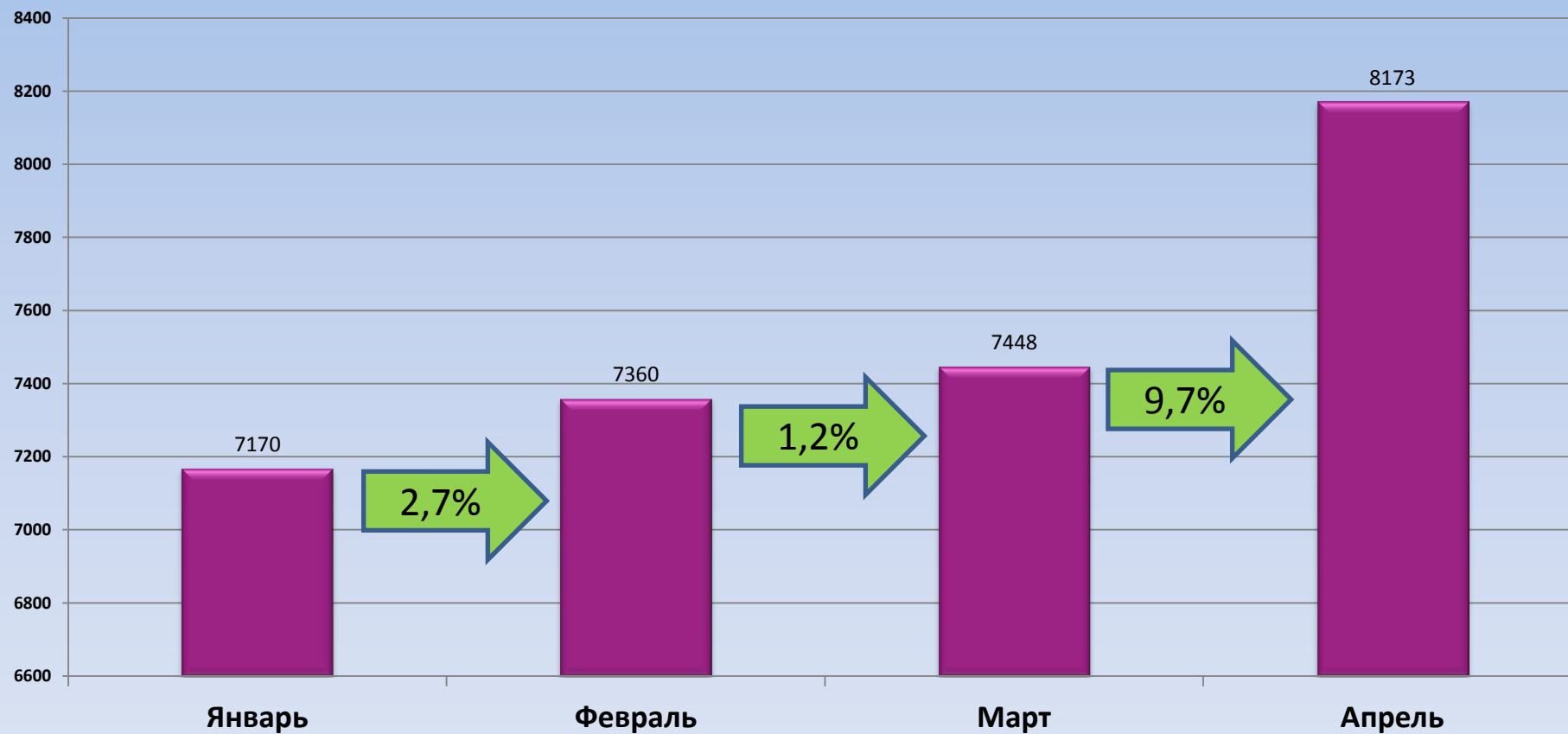
Уровень разрешения \ период	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год (январь-апрель)
Региональный	Республика Ингушетия	Чеченская Республика	Карачаево-Черкесская Республика	Чукотский автономный округ
Местный	Республика Хакасия	Республика Саха (Якутия)	Республика Саха (Якутия)	Саратовская область

О ходе реализации в Ленинградской области пилотного проекта по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию государственных органов и органов местного самоуправления

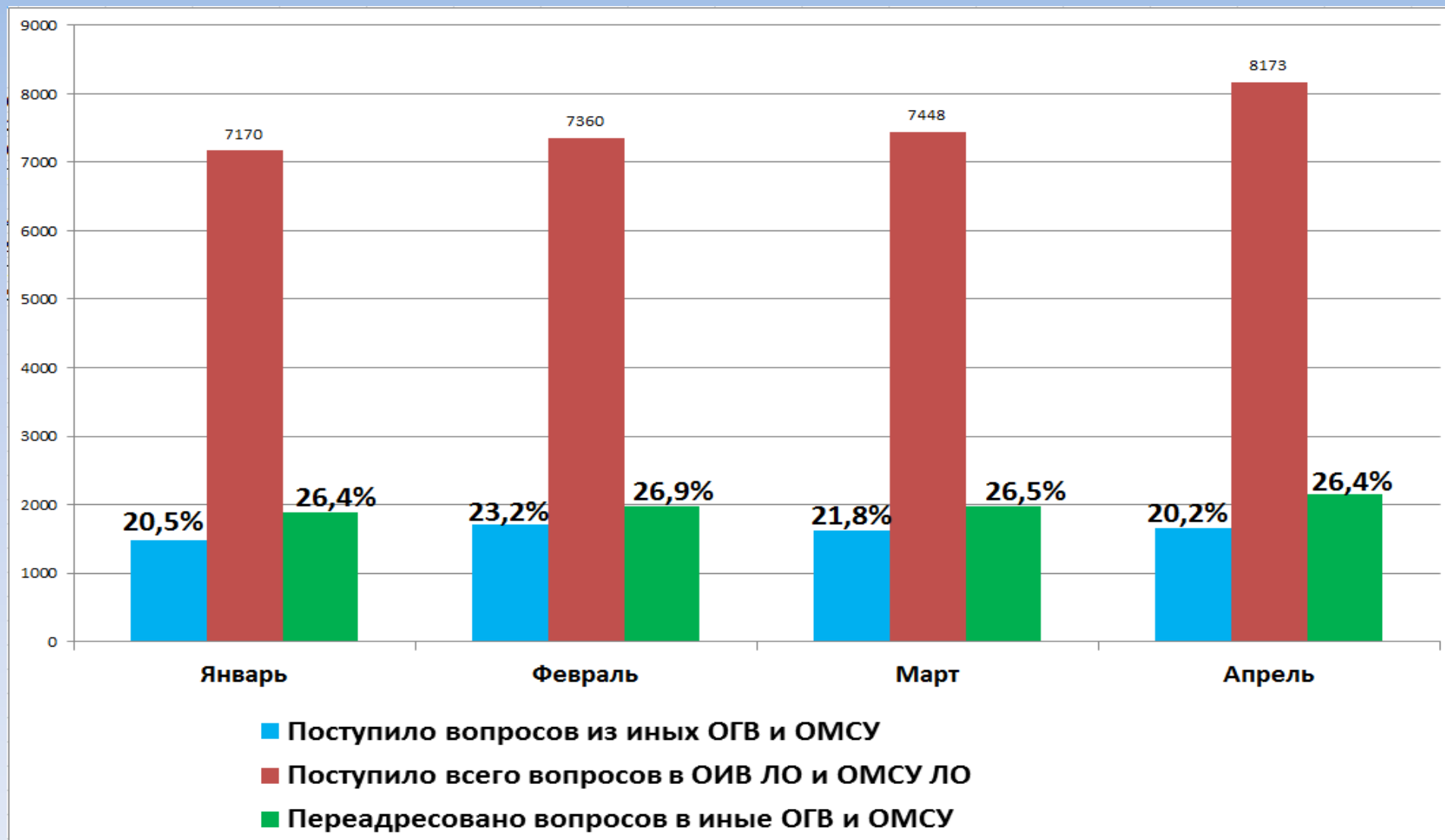
ПЕТРОВ ИГОРЬ ВИКТОРОВИЧ

вице-губернатор Ленинградской области –
руководитель аппарата Губернатора и Правительства
Ленинградской области,
руководитель группы по обеспечению деятельности
мобильной приемной Президента Российской Федерации
в Ленинградской области

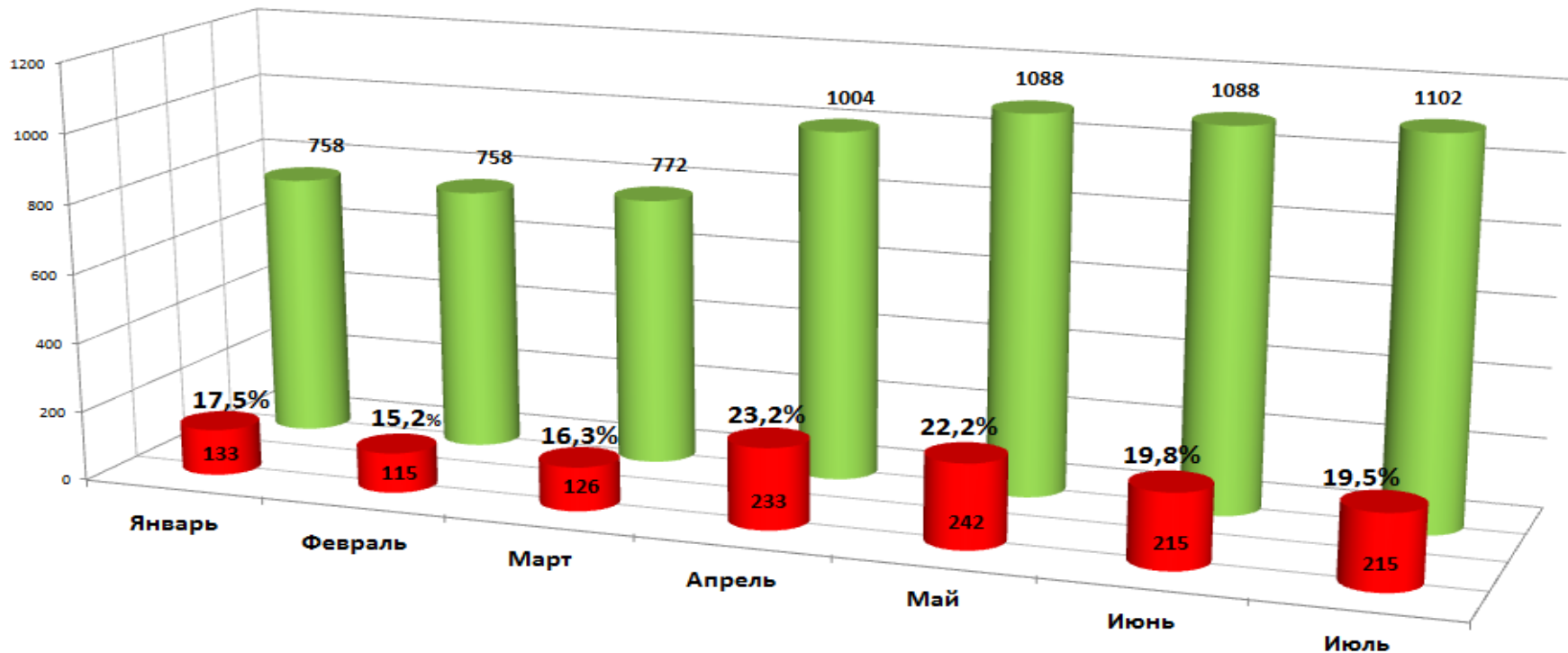
**Количественные и относительные показатели
обращений в ОИВ ЛО и ОМСУ ЛО до начала реализации
пилотного проекта по повышению эффективности
результатов рассмотрения обращений граждан и организаций**



**Количественные и относительные показатели вопросов, поступивших
в ОИВ ЛО и ОМСУ ЛО из иных ОГВ и ОМСУ,
и вопросов, переадресованных ОИВ ЛО и ОМСУ ЛО в иные
ОГВ и ОМСУ, в разбивке по месяцам 2019 года**

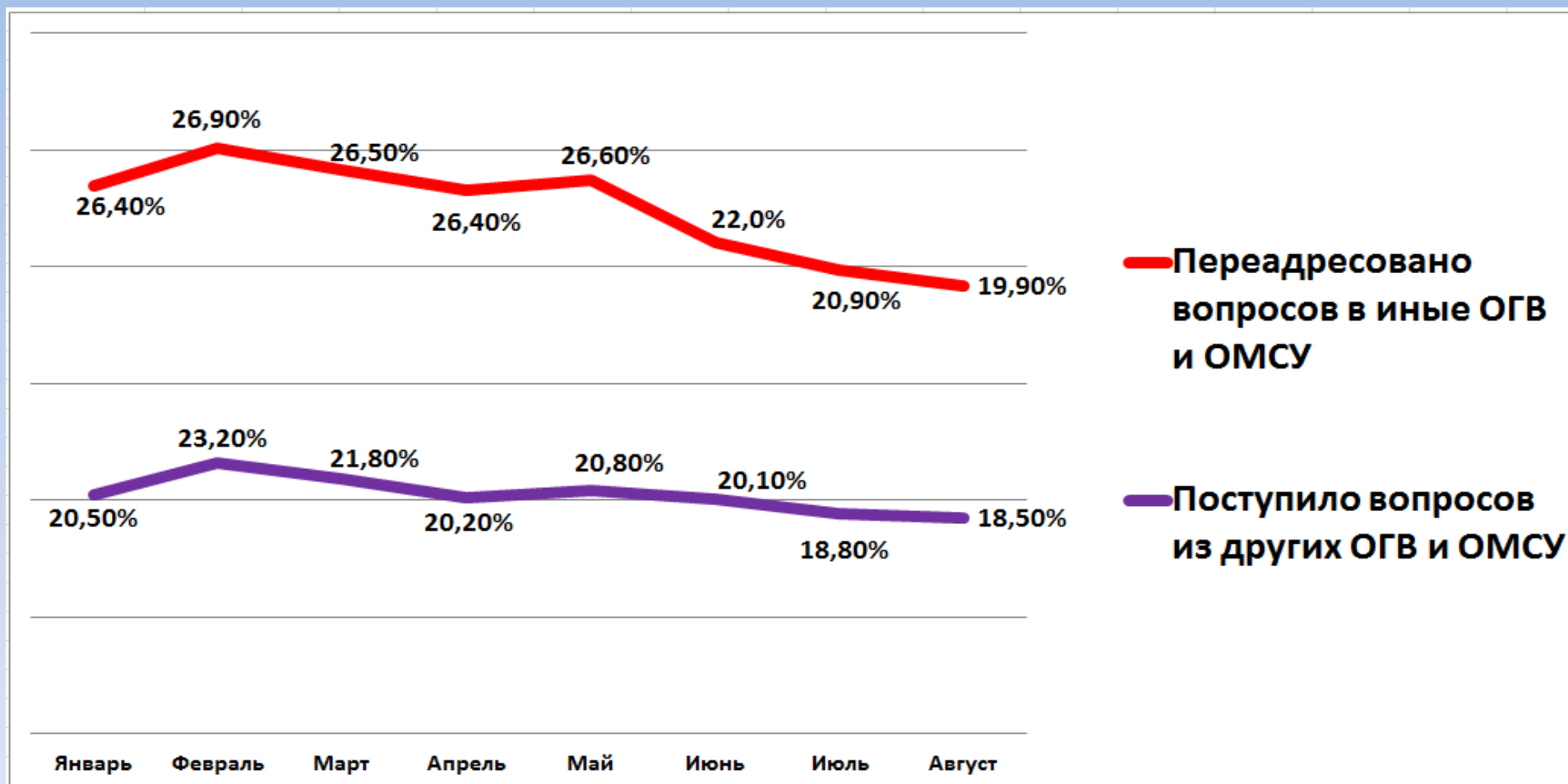


Представление отчета о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, в Ленинградской области за 2019 год



- Количество органов и организаций, внесенных в раздел «Органы государственной власти и органы местного самоуправления» портала ССТУ.РФ
- Количество органов и организаций, не представивших отчет о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям

Относительные показатели вопросов, поступивших в ОИВ ЛО и ОМСУ ЛО из иных ОГВ и ОМСУ, и вопросов, переадресованных ОИВ ЛО и ОМСУ ЛО в иные ОГВ и ОМСУ, в разбивке по месяцам 2019 года



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

МИХАЙЛОВСКИЙ МИХАИЛ ГЕННАДЬЕВИЧ

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

- ✓ Принять к сведению проект методических рекомендаций по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).
- ✓ Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление):
 - обобщить до 1 ноября 2019 года замечания, предложения и вопросы по проекту методических рекомендаций по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - представить до 1 декабря 2019 года на утверждение заместителю Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителю рабочей группы согласованные с членами рабочей группы методические рекомендации по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- ✓ Принять к сведению информацию о ходе реализации в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре пилотного проекта по объединению существующих в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями для обеспечения работы в единой сети с обращениями граждан и организаций.

- ✓ Управлению совместно с Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Спецсвязью ФСО России подготовить до 30 декабря 2020 года методические рекомендации по объединению программно-технических комплексов и информационных систем по работе с обращениями граждан и организаций государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

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

- ✓ Принять к сведению информацию о ходе реализации в Ленинградской области пилотного проекта по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию государственных органов и органов местного самоуправления.

- ✓ Управлению совместно с группой по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Ленинградской области подготовить до 1 августа 2020 года методические рекомендации по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан и организаций в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций.



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

26 сентября 2019 года