

**УТВЕРЖДАЮ**  
заместитель Руководителя Администрации  
Президента Российской Федерации,  
руководитель рабочей группы  
при Администрации Президента  
Российской Федерации по координации  
и оценке работы с обращениями граждан  
и организаций



А.С.Вайно

25 февраля 2016 года

А1-630в

**ПРОТОКОЛ № 11**  
заседания рабочей группы  
при Администрации Президента Российской Федерации  
по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций  
от 25 февраля 2016 года

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:**

руководитель рабочей группы при Администрации Вайно  
Президента Российской Федерации по координации Антон  
и оценке работы с обращениями граждан и организаций, Эдуардович  
заместитель Руководителя Администрации Президента  
Российской Федерации

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

секретарь рабочей группы при Администрации Президента Михайловский  
Российской Федерации по координации и оценке работы Михаил  
с обращениями граждан и организаций, начальник Геннадьевич  
Управления Президента Российской Федерации по работе  
с обращениями граждан и организаций



2 100031 31714 1

заместитель Министра обороны Российской Федерации – руководитель Аппарата Министра обороны Российской Федерации	Садовенко Юрий Эдуардович
начальник отдела (контроля и анализа обращений) Управления Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации)	Абрамова Полина Ильинична
первый заместитель начальника Главного управления кадров Министерства обороны Российской Федерации	Антипин Петр Иванович
референт Директора Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Батыршин Ильнур Ильдарович
референт Управления Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Белинский Виталий Владимирович
первый заместитель начальника Главного организационно-мобилизационного управления Генерального штаба Вооруженных Сил Российской Федерации	Бурдинский Евгений Владимирович
заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по вопросам государственной службы и кадров, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Вахидов Андрей Тимурович
заместитель полномочного представителя Президента Российской Федерации в Крымском федеральном округе	Водорезов Николай Георгиевич
референт Экспертного управления Президента Российской Федерации член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Галкин Виталий Витальевич

заместитель руководителя Аппарата Министра обороны Российской Федерации	Губа Сергей Юрьевич
референт Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, член рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Гулий Анастасия Сергеевна
помощник полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе	Дементьев Александр Александрович
заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по внутренней политике, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Дивейкин Игорь Николаевич
начальник отдела Департамента жилищного обеспечения Министерства обороны Российской Федерации	Ежов Олег Владимирович
помощник полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, руководитель группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе	Епанчинцев Николай Николаевич
начальник отделения (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Балтийского флота	Зарубина Екатерина Александровна
начальник отделения (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Черноморского флота	Казакевич Валерий Юльянович
заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций по вопросам социальной сферы	Колоницкий Алексей Львович
начальник 1 управления – заместитель начальника Главного военно-медицинского управления Министерства обороны Российской Федерации	Кувшинов Константин Эдуардович

референт Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями по вопросам государства и общества	Куликова Татьяна Николаевна
заместитель начальника Контрольного управления Президента Российской Федерации член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Кульба Андрей Владимирович
начальник отдела (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Центрального военного округа	Лебедева Ирина Валерьевна
заместитель начальника Управления Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации)	Лещун Константин Станиславович
начальник отдела (организационно-планового) Управления Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации)	Лисов Юрий Михайлович
начальник отдела (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Западного военного округа	Литвяков Александр Николаевич
начальник ФКУ «Единый расчетный центр Министерства обороны Российской Федерации»	Лошенова Ольга Васильевна
помощник полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, руководитель группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе	Малинина Елена Владимировна
начальник отдела (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Восточного военного округа	Малофеева Елена Юрьевна
помощник полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, руководитель группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе	Меркулов Александр Викторович

заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями по вопросам обороны, безопасности, законности	Михеев Алексей Валерьевич
начальник Управления по координации межведомственного взаимодействия в сфере профилактики аппарата Государственного антинаркотического комитета, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Мишина Ольга Алексеевна
помощник полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, руководитель группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе	Морев Сергей Владиславович
заместитель полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, руководитель группы по обеспечению деятельности мобильной приемной Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе	Мотовилов Андрей Владимирович
начальник департамента по вопросам внутренней политики аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, руководитель приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе	Найденова Раиса Васильевна
начальник отделения (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Тихоокеанского флота	Охрименко Евгений Николаевич
начальник отдела (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Южного военного округа	Половинкина Валерия Валерьевна
заместитель начальника Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Пчелинцев Сергей Владимирович

советник департамента региональных общественно-политических проектов Управления Президента Российской Федерации по общественным проектам	Сафронов Дмитрий Владимирович
начальник отдела (писем) Управления Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации)	Сидоренко Роман Михайлович
начальник отделения (по работе с обращениями граждан, общественной приемной Министерства обороны Российской Федерации) Северного флота	Сидорова Юлия Ивановна
главный советник департамента по реализации общественных проектов аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, руководитель приемной Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе	Скрипник Андрей Валериевич
начальник отдела (приема) Управления Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации)	Смолкина Анжелика Владимировна
референт Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Тарасов Олег Александрович
референт Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями по вопросам сферы экономики	Филаткин Алексей Николаевич
заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций по вопросам жилищно-коммунальной сферы	Хохлова Наталья Николаевна
начальник управления по рассмотрению обращений и приема граждан Генеральной прокуратуры Российской Федерации, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций	Хрульков Анатолий Гаврилович

заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан, член консультативного совета рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Шевелев Владимир Николаевич

начальник ФГКУ «Федеральное управление накопительно-ипотечной системы жилищного обеспечения военнослужащих» Шумилин Владимир Сергеевич

#### СЛУШАЛИ:

1. А.Э.Вайно, руководителя рабочей группы, заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации по вопросу повестки заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

2. Ю.Э.Садовенко, заместителя Министра обороны Российской Федерации – руководителя Аппарата Министра обороны Российской Федерации.

3. А.В.Михеева, руководителя подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместителя начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о практике рассмотрения обращений граждан и организаций Министерством обороны Российской Федерации.

4. С.Ю.Губу, заместителя руководителя Аппарата Министра обороны Российской Федерации.

5. А.Л.Колоницкого, руководителя подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместителя начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о практике рассмотрения устных обращений граждан.

6. Н.Н.Хохлову, руководителя подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместителя начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций об анализе поступающих обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## ВЫСТУПИЛИ:

А.Э.Вайно о необходимости корректировки количества устных обращений, поступивших в государственные органы, путем исключения обращений за услугой;

М.Г.Михайловский о возможности дать оценку отношению различных слоев общества к проблемам Вооруженных Сил Российской Федерации;

И.В.Лебедева, В.В.Половинкина о практике рассмотрения обращений граждан и организаций Министерством обороны Российской Федерации.

## РЕШИЛИ:

1. Утвердить прилагаемую повестку заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

2. В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.1. одобрить практику работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Министерства обороны Российской Федерации;

2.2. рекомендовать государственным органам и органам местного самоуправления вносить в электронный справочник на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет» информацию об осуществляющих публично значимые функции подведомственных (учрежденных, созданных) государственных и муниципальных учреждениях, иных организациях в целях осуществления оценки результатов рассмотрения ими обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах;

2.3. поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций обеспечить до 1 марта 2016 года возможность размещения государственными органами и органами местного самоуправления в электронном справочнике на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет» информации, предусмотренной подпунктом 2.2 пункта 2 настоящего решения.

3. В целях дальнейшего совершенствования работы с устными обращениями граждан:

3.1. рекомендовать государственным органам и органам местного самоуправления:



3.1.1. совершенствовать условия реализации гражданами права на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

3.1.2. размещать на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет» информацию:

о месте проведения личного приема граждан руководителями государственных органов и органов местного самоуправления;

о месте проведения личного приема граждан уполномоченными на то лицами государственных органов и органов местного самоуправления;

об установленных для личного приема граждан руководителями государственных органов и органов местного самоуправления днях и часах;

об установленных для личного приема граждан уполномоченными на то лицами государственных органов и органов местного самоуправления днях и часах;

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

3.2.1. обеспечить до 1 марта 2016 года возможность размещения государственными органами и органами местного самоуправления в электронном справочнике на базе графика отложенного приема и на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет» информации, предусмотренной подпунктом 3.1.2 пункта 3 настоящего решения;

3.2.2. обеспечить до 1 апреля 2016 года на постоянной основе проведение личного приема граждан, обратившихся в Приемную Президента Российской Федерации по приему граждан, с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, используемого в ходе проведения общероссийского дня приема граждан, для получения от уполномоченных лиц государственных органов и органов местного самоуправления ответов по существу поставленных в устных обращениях вопросов, решение которых входит в компетенцию:

Генеральной прокуратуры Российской Федерации;

Министерства внутренних дел Российской Федерации;

Министерства обороны Российской Федерации;

Федеральной службы судебных приставов;

Федеральной таможенной службы;

Пенсионного фонда Российской Федерации;

государственных органов и органов местного самоуправления:

Кабардино-Балкарской Республики;

Карачаево-Черкесской Республики;

Республики Крым;  
Республики Мордовия;  
Чувашской Республики;  
Краснодарского края;  
Приморского края;  
Хабаровского края;  
Астраханской области;  
Вологодской области;  
Калининградской области;  
Ленинградской области;  
Московской области;  
Новосибирской области;  
Омской области;  
Свердловской области;  
Тульской области;  
Ярославской области;  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. В целях дальнейшего совершенствования методов анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

4.1. принять к сведению информацию об итогах работы государственных органов и органов местного самоуправления в 2015 году с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, содержащуюся в информационно-аналитических материалах:

«Оперативном информационном обзоре вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Президента Российской Федерации по вопросам Министерства обороны Российской Федерации и поступивших в Министерство обороны Российской Федерации»;

«Информационно-статистическом обзоре рассмотренных в 2015 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер»;

4.2. утвердить методику подготовки периодических информационно-статистических обзоров рассмотренных в соответствующем месяце, квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации на основе модели подготовки «Информационно-статистического обзора рассмотренных в январе 2016 года

обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации», в целях оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

4.3. утвердить прилагаемые 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), в части федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти:

изложив в новой редакции Методические рекомендации<sup>23</sup> по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

дополнив <sup>5</sup>Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, *(Листом 2 – для заполнения федеральным государственным органом и федеральным органом исполнительной власти)*;

изложив в новой редакции <sup>6</sup>Итоговую таблицу оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, *(Лист 1 – для заполнения федеральным*

*государственным органом; Лист 2 – для заполнения федеральным органом исполнительной власти);*

4.4. поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций обеспечить с 1 апреля 2016 года направление по системе информационного обмена электронными данными по работе с обращениями граждан в реальном режиме времени обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию соответствующих федеральных государственных органов, имеющих территориальные органы, или федеральных органов исполнительной власти, имеющих территориальные органы, в соответствующие федеральные государственные органы или федеральные органы исполнительной власти в целях обеспечения контроля за результатами рассмотрения их территориальными органами данных обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, и за принятыми по ним мерами.

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

5.1. провести 12-ое заседание рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 28 июля 2016 года в 11 часов 00 минут;

5.2. поручить Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций довести протокол заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 25 февраля 2016 года до государственных органов и органов местного самоуправления.

Приложение № 1  
к Протоколу № 11 заседания  
рабочей группы при Администрации  
Президента Российской Федерации  
по координации и оценке работы  
с обращениями граждан и организаций  
от 25 февраля 2016 года  
(пункт 1 решения)

**Повестка**

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

25 февраля 2016 года  
11-00

Национальный центр управления обороной  
Российской Федерации

1. О повестке заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

*Руководитель рабочей группы, заместитель Руководителя Администрации Президента Российской Федерации А.Э.Вайно.*

2. О практике рассмотрения обращений граждан и организаций Министерством обороны Российской Федерации.

*Руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций А.В.Михеев.*

*Заместитель руководителя Аппарата Министра обороны Российской Федерации С.Ю.Губа.*

3. О практике рассмотрения устных обращений граждан.

*Руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций А.Л.Колоницкий.*

4. Об анализе поступающих обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

*Руководитель подгруппы по оценке работы с обращениями граждан и организаций, заместитель начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Н.Н.Хохлова.*

Приложение № 2  
к Протоколу № 11 заседания  
рабочей группы при Администрации  
Президента Российской Федерации  
по координации и оценке работы  
с обращениями граждан и организаций  
от 25 февраля 2016 года  
(пункт 4.3 решения)

**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)

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

### I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ: стр.

<sup>23</sup> по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц .....	3
---	---

### III. ДОКУМЕНТЫ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

файл формата  
MS Excel:

<sup>5</sup> Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц <i>Лист 2 – для заполнения федеральными государственным органом и федеральными органами исполнительной власти</i>	5. <u><a href="#">Реестр.xls</a></u>
<sup>6</sup> Итоговая таблица оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц <i>Лист 1 – для заполнения федеральным государственным органом;</i> <i>Лист 2 – для заполнения федеральным органом исполнительной власти</i>	6. <u><a href="#">Итоги.xls</a></u>

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

### **Раздел 1. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к определению эффективности деятельности федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Объектом в настоящих Методических рекомендациях являются вопросы, содержащиеся в обращениях авторов/заявителей, отражающие складывающиеся в сферах общественных отношений фактические общественные практики и требующие эффективного разрешения государственными органами и органами местного самоуправления, включая надлежащее обеспечение и защиту прав и свобод, поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, (далее – требующие повышенного внимания вопросы).

3. Предметом в настоящих Методических рекомендациях являются:

3.1. эффективность комплекса мер, разрабатываемых и применяемых соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления, направленных на снижение активности населения соответствующих территорий и (или) по соответствующим сферам общественных отношений по требующим повышенного внимания вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, содержащимся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующий государственный орган



или орган местного самоуправления в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме, (далее – управляющее воздействие);

3.2. эффективность скорректированного с учетом анализа количества и характера требующих повышенного внимания вопросов по итогам применения управляющего воздействия комплекса мер, разработанных и примененных соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления, направленных на снижение активности населения соответствующей территории по требующим повышенного внимания вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, содержащимся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме, (далее – корректирующее управляющее воздействие).

## **Раздел 2. Основные цели и задачи**

1. Основной целью настоящих Методических рекомендаций является определение необходимости разработки управляющих воздействий или корректирующих управляющих воздействий соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления на выявленные требующие повышенного внимания вопросы на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях авторов/заявителей, поступивших за исследуемый период в соответствующие государственные органы или органы местного самоуправления.

2. Основными задачами настоящих Методических рекомендаций являются:

2.1. установление соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления причинно-следственных взаимосвязей количества и характера выявленных требующих повышенного внимания вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, и необходимого содержания управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

2.2. оценка эффективности управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления (далее – орган) на отдельных территориях и (или) по отдельным сферам общественных отношений.

### **Раздел 3. Основные методы выявления требующих повышенного внимания вопросов на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган**

1. Настоящие Методические рекомендации определяют основные методы (принципы), применяемые для выявления требующих повышенного внимания вопросов, относящихся к компетенции соответствующих органов, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган.

2. Предметом анализа являются сопоставимые расчетные – относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в орган за исследуемый период, определенные в разделе 3 Методических рекомендаций<sup>8</sup> по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

2.1. Оценка данных для территориальных органов федеральных государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления основывается на сравнении со средними показателями сопоставимых расчетных показателей (индикаторов) активности населения соответствующих территорий и предпочтений населения – долей вопросов соответствующих наименований в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган в исследуемом периоде (месяц, квартал, год), а также на сравнении расчетных показателей в исследуемом периоде с соответствующими показателями за предыдущий сопоставимый период, предшествующий исследуемому, и (или) аналогичный соответствующий исследуемому период прошлого (для месяца и квартала) года или иного базового года, выбранного для сравнения, с учетом соответствующих показателей, спрогнозированных на следующий сопоставимый (аналогичный) период.

Активность населения субъекта Российской Федерации сравнивается с активностью населения России (далее – средний по России показатель).

Соответственно активность населения муниципального образования может сравниваться с активностью населения России, субъекта Российской Федерации, в пределах которого находится данное муниципальное образование,

или муниципального образования первого уровня, на территории которого находится данное муниципальное образование, (далее – средний по территории показатель).

Выявляется превышение среднего по России или среднего по территории показателя активности населения по количеству вопросов соответствующих наименований, содержащихся в обращениях. Критерием определения повышенной активности населения субъекта Российской Федерации или муниципального образования является превышение среднего по России или среднего по территории показателя.

Анализ исследуемого периода, предыдущих сопоставимых (аналогичных) периодов и прогноз на следующий сопоставимый (аналогичный) период позволяют определить тенденции превышения активности обращения в адрес соответствующего органа населения соответствующей территории по соответствующим сферам общественных отношений средних по России или средних по территории показателей, а также тенденции изменения предпочтений населения соответствующей территории.

2.2. Оценка данных для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти основывается на сравнении предпочтений населения – долей вопросов соответствующих наименований в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган в исследуемом периоде (месяц, квартал, год), с соответствующими показателями за предыдущий сопоставимый период, предшествующий исследуемому, и аналогичный соответствующий исследуемому период прошлого (для месяца и квартала) года или иного базового года, выбранного для сравнения.

Анализ исследуемого периода, предыдущего и аналогичного периодов и прогноз на следующий за исследуемым периодом сопоставимый период, позволяют определить тенденции изменения предпочтений населения при обращении в федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти.

2.3. Оценка данных для структурных отраслевых подразделений федерального государственного органа, структурных отраслевых подразделений федерального органа исполнительной власти, а также для исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и исполнительно-распорядительных органов муниципального образования может основываться на показателях, определенных в пункте 2.2 настоящего раздела.

3. Вопрос считается требующим повышенного внимания вопросом:

3.1. для территориальных органов федеральных государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти,

региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в случае, если выявлено одновременное превышение активности населения и предпочтение населения по количеству вопросов соответствующего наименования средних по России или средних по территории показателей, а также если одновременно:

значение в исследуемом периоде активности населения по количеству вопросов соответствующего наименования, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе, превышает значение за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому периоду, активности населения по количеству вопросов соответствующего наименования, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе;

значение за исследуемый период (месяц, квартал, год) доли количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе, превышает значение за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому периоду, доли количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе;

3.2. для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти в случае, если значение за исследуемый период (месяц, квартал, год) доли количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе, одновременно превышает значение долей количества вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за аналогичный период и предшествующий исследуемому периоду в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы.

#### **Раздел 4. Основные методы определения необходимости разработки и оценки эффективности применяемого органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия**

1. Настоящие Методические рекомендации раскрывают основные методы (принципы), применяемые для определения необходимости разработки и оценки эффективности применяемого органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия, направленного на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения по выявленным требующим повышенного внимания вопросам, относящимся к компетенции соответствующего органа, на отдельных территориях и (или) в отдельных сферах общественных отношений.

2. Региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления в целях принятия соответствующим органом решения о необходимости разработки управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия анализируются следующие основные индикаторы:

2.1. сравнение значения в исследуемом периоде до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия активности населения по количеству соответствующих требующих повышенного внимания вопросов, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе, со значением в исследуемом периоде после управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия активности населения по количеству соответствующих требующих повышенного внимания вопросов, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе;

2.2. сравнение значения в исследуемом периоде до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества требующих повышенного внимания вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе, со значением в исследуемом периоде после управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества требующих повышенного внимания вопросов данного наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в соответствующий орган, в компетенцию которого

входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в данном органе;

2.3. для исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и исполнительно-распорядительных органов муниципального образования в целях принятия соответствующим органом решения о необходимости разработки управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия анализируется основной индикатор, предусмотренный пунктом 2.2 настоящего раздела.

3. Федеральными государственными органами и федеральными органами исполнительной власти в целях принятия соответствующим органом решения о необходимости разработки управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия:

3.1. для всей территории Российской Федерации и структурных отраслевых подразделений анализируется основной индикатор, предусмотренный пунктом 2.2 настоящего раздела;

3.2. для территориальных органов соответствующего органа анализируется основной индикатор, предусмотренный пунктом 2.1 настоящего раздела.

4. При принятии решения органом об оценке эффективности применяемого управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия следует учитывать, что:

рост индикатора, предусмотренного пунктом 2.1 настоящего раздела, сопровождающийся соответственно снижением индикатора, предусмотренного пунктом 2.2 настоящего раздела, свидетельствует о том, что рост активности населения по количеству соответствующего требующего повышенного внимания вопроса сопровождается более значительным ростом активности населения по общему количеству вопросов;

рост индикатора, предусмотренного пунктом 2.1 настоящего раздела, сопровождающийся соответственно ростом индикатора, предусмотренного пунктом 2.2 настоящего раздела, свидетельствует о том, что рост активности населения по количеству соответствующего требующего повышенного внимания вопроса сопровождается менее значительным ростом активности населения либо его отсутствием по общему количеству вопросов.

5. Настоящие Методические рекомендации определяют следующие дополнительные индикаторы, применяемые с целью принятия решения федеральными государственными органами и федеральными органами исполнительной власти о конкретном содержании управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия с учетом территориальности требующего повышенного внимания вопроса:

5.1. сравнение значения за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия количества требующих повышенного внимания вопросов соответствующего наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из соответствующих субъектов Российской Федерации в соответствующий федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в соответствующем федеральном государственном органе или федеральном органе исполнительной власти, приходящихся на 10000 населения соответствующих субъектов Российской Федерации, (активность населения субъектов Российской Федерации по требующим повышенного внимания вопросам соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти) со значением за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия количества требующих повышенного внимания вопросов соответствующего наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации в соответствующий федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в соответствующем федеральном государственном органе или федеральном органе исполнительной власти, приходящихся на 10000 населения Российской Федерации (активность населения Российской Федерации по требующим повышенного внимания вопросам соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти);

5.2. сравнение значения за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества требующих повышенного внимания вопросов соответствующего наименования в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из соответствующего субъекта Российской Федерации в соответствующий федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в соответствующем федеральном государственном органе или федеральном органе исполнительной власти, со значением за исследуемый период до начала управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия доли количества требующих повышенного внимания вопросов данного наименования в общем количестве вопросов, содержащихся

в обращениях, поступивших из Российской Федерации в соответствующий федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в соответствующем федеральном государственном органе или федеральном органе исполнительной власти.

6. Полученные одновременно положительные значения индикаторов, предусмотренных пунктами 5.1 и 5.2 настоящего раздела, по соответствующей территории свидетельствуют о наличии на данной территории повышенной активности и предпочтении населения по соответствующему требующему повышенного внимания вопросу, решение которого входит в компетенцию соответствующего федерального государственного органа или федерального органа исполнительной власти, по сравнению с соответствующими средними по России показателями.

7. Эффективность применения органом управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия определяется:

7.1. для региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления одновременным уменьшением значений индикаторов, предусмотренных пунктами 2.1 и 2.2 настоящего раздела, определенных соответственно для управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего органа;

7.2. для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти уменьшением значений индикатора, предусмотренного пунктом 2.2 настоящего раздела, определенных соответственно для управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего органа.

8. В целях оценки эффективности влияния характера и содержания управляющего воздействия на соответствующие сферы общественных отношений, а также возможной необходимости его корректировки соответствующим органом на основе динамики изменения значений количества вопросов осуществляется сравнение в исследуемом периоде спрогнозированных значений количества соответствующих вопросов, рассчитанных по итогам предыдущих сопоставимых периодов с учетом управляющего воздействия (при наличии), и фактических значений количества соответствующих вопросов с учетом управляющего воздействия (при наличии), а также рассчитываются прогнозные значения количества соответствующих вопросов на последующий сопоставимый (аналогичный) период.



**Раздел 5. Ведение реестра оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

1. Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях) создается и ведется соответствующим государственным органом или органом местного самоуправления для учета и обобщения информации о количественных (относительных) показателях количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в данный орган в исследуемом периоде, расчетных данных, в том числе спрогнозированных на последующий сопоставимый период, выявления требующих повышенного внимания вопросов и определения содержания необходимого управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия соответствующего органа на основе анализа показателей, по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям для территориальных органов федеральных государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и согласно Приложению № 6 к настоящим Методическим рекомендациям для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, их структурных отраслевых подразделений, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и исполнительно-распорядительных органов муниципального образования.

2. Указанные количественные (относительные) показатели вносятся органом в Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, на основании информации из базы данных соответствующего органа по вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в данный орган и (или) в его территориальные (при наличии) и иные органы, структурные отраслевые подразделения.

3. В Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, в целях выявления требующих повышенного внимания вопросов и осуществляемой данным органом в соответствии с разделом 4 настоящих Методических рекомендаций оценки эффективности принятых мер управляющего

воздействия на соответствующем уровне разрешения данных вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в данный орган, вносится следующая информация:

3.1. для региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти:

- код и наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений данного органа;

- наименование субъекта Российской Федерации, наименование территориального органа федерального государственного органа, территориального органа федерального органа исполнительной власти (наименование субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, откуда поступило обращение, содержащее данный вопрос;

- исследуемый период (месяц, квартал, год);

- **прогноз на исследуемый период** (предварительно рассчитанные значения):

■ спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в исследуемом периоде (месяц, квартал, год) из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

■ спрогнозированная активность населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

- **фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий сопоставимый период:**

■ доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в предыдущем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) из данного

субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

■ активность населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в предыдущем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

**- управляющее воздействие:**

■ указывается дата начала применения управляющего воздействия;

■ определяется уровень управляющего воздействия (федеральный, региональный, местный);

■ указывается наименование органа, который выработал управляющее воздействие на соответствующем уровне разрешения данного вопроса, решение которого входит в компетенцию данного органа;

**- фактические показатели после управляющего воздействия:**

■ доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

■ активность населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

**- оценка результатов управляющего воздействия** («+» – увеличение относительно показателя до управляющего воздействия; «-» – уменьшение относительно показателя до управляющего воздействия; «=» – неизменность относительно показателя до управляющего воздействия):

- по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования;
- по активности населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в исследуемом периоде;

**- корректирующее управляющее воздействие:**

- указывается дата начала применения корректирующего управляющего воздействия;
- определяется уровень корректирующего управляющего воздействия (федеральный, региональный, местный);
- указывается наименование органа, который выработал корректирующее управляющее воздействие на соответствующем уровне разрешения данного вопроса, решение которого входит в компетенцию данного органа;

**- прогноз на следующий сопоставимый период:**

- спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в следующем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- спрогнозированная на следующий сопоставимый период (месяц, квартал, год) активность населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу и ее изменение относительно спрогнозированного среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

**- фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия:**

- доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших за данный период из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования, и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;
- активность населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в данном периоде и ее изменение относительно среднего по России или среднего по соответствующей территории показателя;

**- оценка результатов корректирующего управляющего воздействия** («+» – увеличение относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия; «-» – уменьшение относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия; «=» – неизменность относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия):

- по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших за данный период из данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования;
- по активности населения данного субъекта Российской Федерации (субъектов Российской Федерации, на территорию которых распространяются полномочия соответствующего территориального органа) или муниципального образования по данному вопросу в данном периоде;

3.2. для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, их структурных отраслевых подразделений, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и исполнительно-распорядительных органов муниципального образования:

- код и наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений данного органа;

- наименование федерального государственного органа, федерального органа исполнительной власти и (или) структурного отраслевого подразделения

федерального государственного органа, структурного отраслевого подразделения федерального органа исполнительной власти (далее – федеральный орган), либо исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительного органа муниципального образования, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в обращениях;

- исследуемый период (месяц, квартал, год);

- **прогноз на исследуемый период** (предварительно рассчитанное значение) – спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в исследуемом периоде (месяц, квартал, год) в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, и ее изменение относительно соответствующих показателей за период, аналогичный прогнозному периоду, и период, предшествующий прогнозному периоду;

- **фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий сопоставимый период** – доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в предыдущем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, и ее изменение относительно соответствующих показателей за период, аналогичный текущему периоду, и период, предшествующий текущему периоду;

- **управляющее воздействие** – указывается дата начала применения управляющего воздействия данным федеральным органом, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительным органом муниципального образования;

- **фактические показатели после управляющего воздействия** – доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, и ее изменение относительно соответствующих показателей за период, аналогичный текущему периоду, и период, предшествующий текущему периоду;

- **оценка результатов управляющего воздействия** («+» – увеличение относительно показателя до управляющего воздействия; «-» – уменьшение относительно показателя до управляющего воздействия; «=» – неизменность относительно показателя до управляющего воздействия) по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта

Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования;

- **корректирующее управляющее воздействие** – указывается дата начала применения корректирующего управляющего воздействия данным федеральным органом, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительным органом муниципального образования;

- **прогноз на следующий сопоставимый период:**

■ спрогнозированная доля данного вопроса в общем количестве вопросов, спрогнозированных к поступлению в следующем сопоставимом периоде (месяц, квартал, год) в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, и ее изменение относительно соответствующих показателей за период, аналогичный прогнозному периоду, и период, предшествующий прогнозному периоду;

- **фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия** – доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в исследуемом периоде в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, и ее изменение относительно соответствующих показателей за период, аналогичный текущему периоду, и период, предшествующий текущему периоду;

- **оценка результатов корректирующего управляющего воздействия** («+» – увеличение относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия; «-» – уменьшение относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия; «=» – неизменность относительно показателя до корректирующего управляющего воздействия) по доле данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших за данный период в данный федеральный орган, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования.

4. Реестр оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, может быть изменен органом в соответствии с функциями данного органа.

5. Данные Реестра оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, анализируются в итоговой таблице оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях

российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**Раздел 6. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

1. Ведение итоговой таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – Итоговая таблица) осуществляется органом на основании данных Реестра оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, по выявленным требующим повышенного внимания вопросам.

2. Итоговая таблица создается и ведется органом по форме согласно:

Приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям – для федеральных государственных органов;

Приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям – для федеральных органов исполнительной власти;

Приложению № 4 к настоящим Методическим рекомендациям – для исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

Приложению № 5 к настоящим Методическим рекомендациям – для органов местного самоуправления, находящихся в пределах соответствующего субъекта Российской Федерации.

3. Оценка органом эффективности деятельности за исследуемый период осуществляется на основе Итоговой таблицы с использованием расчетных относительных показателей, в том числе спрогнозированных на следующий сопоставимый (аналогичный) период, содержащихся в Реестре оценки количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях.

4. Итоговая таблица применяется органом как для оценки эффективности собственной деятельности, так и оценки эффективности деятельности иных органов, в том числе органов, находящихся в административной подчиненности или действующих на соответствующей территории, по принципу:

федеральный государственный орган для анализа и оценки эффективности деятельности территориальных органов федерального государственного органа (при наличии);



федеральный орган исполнительной власти для анализа и оценки эффективности деятельности территориальных органов и иных структурных отраслевых подразделений федерального органа исполнительной власти и (или) подведомственных федеральных органов исполнительной власти (при наличии), а также исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации для анализа и оценки эффективности деятельности иных исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, государственных органов субъекта Российской Федерации, а также действующих на территории субъекта Российской Федерации территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по вопросам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;

орган местного самоуправления для анализа и оценки эффективности деятельности действующих на территории муниципального образования иных органов местного самоуправления (при наличии).

5. Для оценки эффективности деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, а также государственных органов или органов местного самоуправления, находящихся в административной подчиненности или действующих на соответствующей территории, на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, применяется сравнение относительных показателей соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, представленных в Итоговой таблице, за исследуемый период (месяц, квартал, год) с соответствующими показателями за предыдущий сопоставимый период, предшествующий исследуемому, и (или) аналогичный соответствующий период.



**Приложение № 3**  
**к Методическим рекомендациям**  
**по оценке эффективности деятельности**  
**государственных органов и органов местного**  
**самоуправления на основе анализа количества и**  
**характера вопросов, содержащихся в обращениях,**  
**поступивших от российских и иностранных граждан,**  
**лиц без гражданства, объединений граждан, в том**  
**числе юридических лиц**

Итоговая таблица оценки эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Наименование федерального органа исполнительной власти	Наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Период (месяц, квартал, год)	Для количества вопросов данного наименования, содержащихся в общем количестве вопросов, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти, до урегулирования вопроса	Рейтинг до урегулирования вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти	Дата начала реализации урегулирования вопроса	Для количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращении, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти, после урегулирования вопроса	Рейтинг после урегулирования вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти	Сравнение долей количества вопросов данного наименования до и после урегулирования вопроса	Сравнение рейтингов вопроса данного наименования до и после урегулирования вопроса	Дата начала реализации корректирующего урегулирования вопроса	Для количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращении, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти, после корректирующего урегулирования вопроса	Рейтинг после корректирующего урегулирования вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращении, направленных в федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые документы и материалы в данном федеральном органе исполнительной власти	Сравнение долей количества вопросов данного наименования до и после корректирующего урегулирования вопроса	Сравнение рейтингов до и после корректирующего урегулирования вопроса

Приложение № 6  
к Методическим рекомендациям  
по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов  
местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов,  
содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных  
граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических

Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, для федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти

1	2	3	4	Фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий период			7	Фактические показатели после управляющего воздействия			11	12	Протокол				Фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия			20			
				5	6	8		9	10	13			14	15	16	17	18	19					
																			1		2	3	4
Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Федеральный государственный орган или федеральный орган исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение данного вопроса	Период (месяц, квартал, год)	(коз-во) [доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган]	изменение доли данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган	предыдущего периода	аналогичного периода	Дата начала реализации управляющего воздействия	(коз-во) [доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган]	изменение доли данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган	предыдущего периода	аналогичного периода	Оценка результатов управляющего воздействия	Дата начала реализации корректирующего управляющего воздействия	Период (месяц, квартал, год)	(коз-во) [доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган]	изменение доли количества данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган	предыдущего периода	аналогичного периода	(коз-во) [доля данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган]	изменение доли данного вопроса в общем количестве вопросов, поступивших в соответствующий орган	предыдущего периода	аналогичного периода	Оценка результатов корректирующего управляющего воздействия

Оценка результатов управляющего воздействия: «+» - увеличение относительно показателя до управляющего воздействия, «-» - уменьшение относительно показателя до управляющего воздействия, «=» - неизменность относительно показателя до управляющего воздействия