



АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ

ул. Ильинка, д. 23, Москва, 103132
тел. (495) 606-36-15, факс (495) 606-24-64

« 3 » ноября 2017 г.

№ А26-6800

Губернатору Белгородской области
Е.С.САВЧЕНКО

Уважаемый Евгений Степанович!

Направляем протокол от 3 ноября 2017 года № А26-6796 совместного с аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и правительством Воронежской области в городе Воронеже семинара руководителей и работников подразделений по работе с обращениями граждан государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, находящихся в пределах Центрального федерального округа, по вопросам дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», проведенного 27 октября 2017 года, (далее – Протокол).

Прошу Вас поручить довести Протокол до сведения исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, регионального и местного уровня, находящихся на территории субъекта Российской Федерации.

Приложение: 3 л. в 1 экз.

Начальник Управления

М.Михайловский



2 100038 40568 1

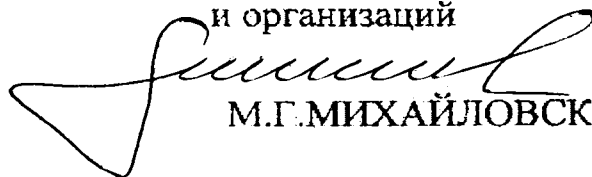
УТВЕРЖДАЮ
губернатор Воронежской области



А.В.ГОРДЕЕВ

«3 » ноября 2017 года

УТВЕРЖДАЮ
начальник Управления
Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан
и организаций



М.Г.МИХАЙЛОВСКИЙ

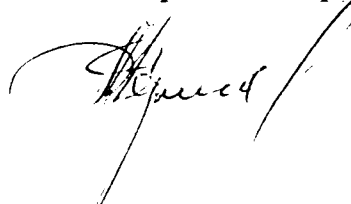
« 3 » ноября 2017 года

№ А26-6796



УТВЕРЖДАЮ

помощник полномочного
Президента Российской Федерации
в Центральном федеральном округе



А.В.МЕРКУЛОВ

«3 » ноября 2017 года

ПРОТОКОЛ

совместного с аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и правительством Воронежской области в городе Воронеже семинара руководителей и работников подразделений по работе с обращениями граждан государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, находящихся в пределах Центрального федерального округа, по вопросам дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

(г. Воронеж, 27 октября 2017 года)

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛИ:
губернатор Воронежской области

Гордеев А.В.

начальник Управления Президента
Российской Федерации по работе
с обращениями граждан и организаций

Михайловский М.Г.

помощник полномочного представителя
Президента Российской Федерации
в Центральном федеральном округе

Меркулов А.В.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

работники Управления Президента
Российской Федерации по работе с обращениями
граждан и организаций, в том числе в режиме
видео-конференц-связи

работники исполнительных органов
государственной власти Воронежской области
и исполнительно-распорядительных органов
муниципальных образований
Воронежской области

работники подразделений федеральных
государственных органов, федеральных органов
исполнительной власти, находящихся
в пределах Центрального федерального округа

работники аппарата полномочного представителя
Президента Российской Федерации
в Центральном федеральном округе
(в режиме видео-конференц-связи)

работники, обеспечивающие деятельность
приемной Президента Российской Федерации
в Центральном федеральном округе и приемных
Президента Российской Федерации
в административных центрах субъектов
Российской Федерации в Центральном
федеральном округе, в том числе в режиме
видео-конференц-связи

работники территориальных органов федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти, а также их подведомственных государственных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции в Центральном федеральном округе, в том числе в режиме видео-конференц-связи

работники подразделений высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, находящихся на территории субъектов Российской Федерации, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, регионального и местного уровня, находящихся на территории субъектов Российской Федерации в пределах Центрального федерального округа, в том числе в режиме видео-конференц-связи

СЛУШАЛИ:

1. М.Г.Михайловского, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, о совершенствовании работы государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

2. А.Н.Филаткина, референта Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, об информационно-коммуникационных системах по работе с обращениями граждан в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления, включая развитие системы информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между государственными органами, органами местного самоуправления, а также государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

3. В.В.Осинцева, заместителя начальника департамента программно-технического и информационно-аналитического обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, о информационно-аналитическом обеспечении работы с обращениями граждан.

4. А.Г.Туаева, заместителя начальника департамента по рассмотрению жалоб и правовой работы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, об итогах работы круглого стола «Пути совершенствования организационно-методического обеспечения рассмотрения обращений граждан», об ознакомлении с практикой работы государственных органов и органов местного самоуправления Воронежской области с обращениями, о проекте федерального «О внесении изменений в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о судебной практике по рассмотрению административных исковых заявлений.

6. А.В.Меркулова, помощника полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, об итогах проведенного семинара.

9. Ю.В.Агибалова, заместителя губернатора Воронежской области, о работе с обращениями граждан в Воронежской области.

РЕШИЛИ:

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращения граждан и организаций) в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»:

1. поддержать проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», находящийся на рассмотрении в Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации;

2. поддержать предложение о переходе от пилотного проекта по применению системы личного приема граждан на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в постоянный режим работы;

3. поддержать предложение аппарата уполномоченного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе о создании информационно-аналитических центров компетенции по работе

с обращениями граждан и организаций во всех субъектах Российской Федерации;

4. одобрить практику проведения совместных семинаров, в том числе выездных, с аппаратами полномочных представителей в федеральных округах по вопросам дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

5. одобрить практику проведения совместных совещаний со Спецсвязью ФСО России по вопросу обучения администраторов региональных сетей ViPNet в целях обеспечения бесперебойного доступа к защищенному сегменту ресурса ССТУ.РФ для представления в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям;

6. осуществлять обобщение замечаний и предложений по функционированию системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, в целях обеспечения ее доработки;

7. обеспечивать создание локальных хранилищ электронных архивов с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в том числе ответов по таким обращениям на технических средствах, в том числе на собственных аппаратно-программных узлах соответствующих государственных органов;

8. поддержать организацию в каждом субъекте Российской Федерации методических центров компетенции по обучению и переподготовке института уполномоченных лиц по работе с обращениями граждан и организаций с прохождением практики в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и административных центрах субъектов Российской Федерации;

9. учесть положительный опыт развертывания в правительстве Воронежской области полнофункционального аппаратно-программного узла в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления для интеграции и оптимизации информационных ресурсов и систем по работе с обращениями граждан и организаций, в том числе по представлению информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, из системы электронного документооборота

правительства Воронежской области в защищенный сегмент ресурса ССТУ.РФ;

10. отметить системную работу аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах Центрального федерального округа, по развитию «Программы приемные ЦФО», целью которой является увеличение доступности граждан для реализации права на обращения в органы государственной и муниципальной власти, развития механизма общественного контроля деятельности государственных органов власти и местного самоуправления, создания единого информационного пространства, повышения эффективности работы приемных, наглядной демонстрации принятых мер по обращениям граждан и организаций;

11. рекомендовать государственным органам, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям и иным организациям, осуществляющим публично значимые функции, находящимся в пределах Центрального федерального округа:

11.1. организовать работу по дальнейшему развитию каналов связи в целях обеспечения подключения к защищенному сегменту ресурса ССТУ.РФ для представления в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям;

11.2. осуществлять при формировании и подготовке к размещению на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информационно-статистических материалов отдельно по обращениям и сообщениям, в том числе по сообщениям, поступившим по справочным телефонам, а также посредством «горячей линии»;

11.3. совершенствовать информационно-аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан и организаций;

11.4. проводить организационные и финансовые мероприятия, направленные на техническое обновление и приобретение необходимого оборудования, лицензий для дальнейшего развития системы представления в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».