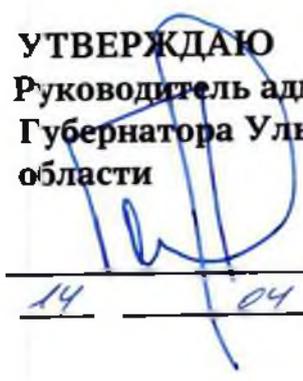


**МЕТОДИЧЕСКИЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ
И ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО
ПРИЁМА ГРАЖДАН
ГУБЕРНАТОРОМ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

2023 год

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель администрации
Губернатора Ульяновской
области


В.Ю. Барынин

14 / 04 2023 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации и проведению личного приёма граждан
Губернатором Ульяновской области

Настоящие методические рекомендации по организации и проведению личного приёма граждан Губернатором Ульяновской области (далее – Рекомендации, личный приём) разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Правительстве Ульяновской области, утверждённой указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2, в целях установления единого подхода к организации личного приёма.

1. Личный приём проводится Губернатором Ульяновской области в соответствии с его планом работы.

2. Основной задачей проведения личного приёма является обеспечение контроля за рассмотрением обращений граждан, адресованных в Правительство Ульяновской области и направленных на исполнение в соответствии с компетенцией в исполнительные органы Ульяновской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (далее - ИОО и ОМСУ).

3. Организацию личного приёма осуществляет департамент по работе с обращениями граждан и организаций управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области (далее – Департамент).

4. Подготовку материалов к личному приёму обеспечивают сотрудники Департамента совместно с сотрудниками ИОО и ОМСУ.

5. Сотрудники ИОО и ОМСУ организуют сбор информации, необходимой для подготовки предложений о наличии вопросов, требующих рассмотрения в ходе личного приёма, и ежеквартально (не позднее 1 числа

первого месяца текущего квартала) представляют в Департамент предложения к личному приёму с указанием сведений о принимаемых/планируемых мерах и о конкретных сроках их решения согласно приложению № 1.

6. Сотрудники Департамента:

6.1. Обобщают и анализируют предложения к личному приёму, поступившие от ИОО и ОМСУ.

6.2. Формируют предложения по наиболее важным социально-значимым вопросам для рассмотрения на личном приёме (готовят проект регламента и сводную информацию по предлагаемым к рассмотрению вопросам) Руководителю администрации Губернатора Ульяновской области для согласования.

7. В ходе организации личного приёма:

7.1. Руководители ИОО и ОМСУ при принятии положительного решения о вынесении вопроса на личный приём направляют материалы согласно приложениям № 2, 2а в Департамент для подготовки сводной информации к личному приёму с указанием:

- развёрнутой информации о заявителе;
- справочной информации по вопросу;
- результатов проработки вопроса с определением конкретного срока его решения (в текущем либо последующем годах).

7.2. Сотрудники Департамента во взаимодействии с сотрудниками ИОО и ОМСУ осуществляют подготовку заявителей (в том числе оформление Согласий на обработку персональных данных, разрешённых субъектом персональных данных для распространения, согласно приложению № 3).

7.3. Сотрудники Департамента формируют папку материалов для Губернатора Ульяновской области, направляют приглашения на личный приём руководителям ИОО и ОМСУ, осуществляют рассылку материалов ответственным за сопровождение мероприятия должностным лицам Правительства Ульяновской области, проводят тестирование средств связи (ВКС) перед личным приёмом.

8. Для Губернатора Ульяновской области не позднее, чем за один календарный день до даты личного приёма формируется папка материалов, содержащая:

- а) регламент личного приёма;
- б) сводную информацию, включающую персональные данные заявителя, справочную информацию, сведения о принимаемых мерах по рассматриваемому вопросу с указанием конкретного срока решения;
- в) наглядный материал, фотографии.

9. Сотрудники ИОО и ОМСУ, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса, обеспечивают присутствие заявителя на личном приёме: заблаговременную доставку в установленную дату и время (за 1 час до начала мероприятия) в Департамент (здание Дома Правительства Ульяновской области: г. Ульяновск, Соборная пл., д. 1, 1 этаж, каб. № 114) либо

в администрацию соответствующего муниципального образования и обратно к месту пребывания или жительства заявителя.

10. В личном приёме принимают участие и докладывают по существу рассматриваемого вопроса руководители ИОО, ОМСУ согласно компетенции.

11. В ходе личного приёма заявителя (граждане, заявляющие вопрос), проживающие в городе Ульяновске, руководители ИОО, руководитель администрации муниципального образования «город Ульяновск» присутствуют в зале проведения личного приёма лично, заявители из остальных муниципальных образований Ульяновской области, руководители ОМСУ участвуют в личном приёме в режиме видео-конференц-связи из залов администраций соответствующих муниципальных образований (в исключительных случаях - лично).

12. Обращения с личного приёма регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль и направляются для исполнения в ИОО и ОМСУ согласно компетенции.

13. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приёма, мониторинг уровня удовлетворённости заявителей решением их вопросов осуществляют сотрудники Департамента.

14. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личных резолюций Губернатора Ульяновской области с учётом выявленного мнения заявителей о решении их вопросов.

**Примерная структура предложений
о наличии обращений/вопросов,
требующих рассмотрения в ходе личного приёма**

№ _____ от ДД месяц год

**Департамент по работе
с обращениями граждан
и организаций управления
делопроизводства и работы
с обращениями граждан
и организаций администрации
Губернатора Ульяновской
области**

1. Вводная часть.

В целях окончательного разрешения социально-значимых вопросов жителей Ульяновской области предлагаем рассмотреть на личном приёме граждан Губернатором Ульяновской области (далее – приём) в «__» квартале 20«__» года обращение гражданина (-ки) *ФИО, № от ДД месяц год*, по вопросу (*указать вопрос*), поступившее (*указать орган власти*).

2. Сведения об авторе обращения и ходе рассмотрения обращения.

Обращение № от ДД месяц год, поступило (*указать орган власти*), направлено на рассмотрение (*указать ИОО или ОМСУ*), в случае направления ответа автору (-ам) обращения – сообщить данную информацию, приложить копию ответа (-ов).

Автор обращения сообщить его *ФИО, контактный телефон, ДД месяц год рождения, адрес*.

3. Информация о принимаемых/планируемых мерах по предлагаемому для рассмотрения вопросу с указанием конкретного срока его решения (ДД месяц год; не позднее следующего за текущим годом).

При необходимости - *кратко описать характеристики объекта, ситуации, раскрывающие суть рассматриваемого вопроса*.

Руководитель органа власти

ИОФ

**Примерная структура материала,
представляемого для подготовки сводной информации к личному приёму**

Автор обращения:

Фамилия Имя Отчество

**Сведения
о заявителе:**

Адрес регистрации и проживания, телефон;
Дата рождения (*ДД месяц год рождения*);
Образование (в случае необходимости);
Место работы/обучения (в случае необходимости);
Состав семьи;
Льготы;
Особый статус (*например, член Общественной палаты МО, староста села, председатель Родительского комитета школы и т.д.*);
Причина заинтересованности вопросом (*например, заявитель проживает на улице, на дороге которой необходим ремонт, дети заявителя воспитываются в дошкольном учреждении, в котором необходимо отремонтировать кровлю и т.д.*).

**Содержание
вопроса:**

Из обращения

**Участники
личного приёма:**

*Должностные лица ИОО и ОМСУ
Имя Отчество Фамилия – должность*

**Варианты
решения:**

**По информации
органа власти от ДД месяц год:**

Результаты проработки вопроса с указанием конкретного срока его решения (ДД месяц год)

**Справочная
информация:**

По существу вопроса - *краткое описание характеристики объекта, ситуации*

**Примеры
справочной информации, предоставляемой
для подготовки сводной информации к личному приёму**

По вопросам жизнедеятельности населённого пункта (газификации, водоснабжения, уличного освещения, благоустройства и других):

1. Дата основания населённого пункта, его расположение (район, поселение);
2. Количество жилых домов (многоквартирных, индивидуальных);
3. Численность населения, в том числе жителей дошкольного, школьного, трудоспособного, пенсионного возраста (из них постоянно проживающих);
4. Имеющиеся объекты электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, связи;
5. Параметры автомобильных дорог общего пользования, организация транспортного обслуживания населения;
6. Имеющиеся объекты социально - бытовой, культурно - спортивной сфер;
7. Достопримечательности.
8. Иные параметры.

По вопросам эксплуатации (в том числе переселения) и/или ремонта многоквартирных жилых домов:

1. Год постройки, серия, тип проекта, количество этажей, количество подъездов, количество квартир;
2. Сведения об основных конструктивных элементах многоквартирного дома (фундамент, стены и перекрытия, фасады, кровля, подвал, мусоропроводы, лифты, имеющиеся коммунальные ресурсы (системы электроснабжения, теплоснабжения, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, вентиляции, водостоков), иное оборудование);
3. Общая площадь дома, в том числе площадь жилых помещений;
4. Количество помещений (жилых и нежилых) с указанием, в чьей собственности находятся указанные помещения;
5. Сведения о проведённых капитальных и аварийных ремонтных работах многоквартирного дома (перечень выполненных работ, стоимость работ, источники финансирования);
6. Численность жителей, при необходимости - количество семей.
7. Иные параметры.

По вопросам обустройства, ремонта, сохранности и эксплуатации
автомобильных дорог:

1. Протяжённость участка дороги;
2. Какого значения дорога (федеральная, региональная, муниципальная), в компетенцию какого органа, учреждения, организации входят вопросы обустройства, ремонта и сохранности дороги;
3. Класс и категория дороги;
4. Технические характеристики дороги;
5. Место расположения дороги (внутри населённого пункта, на пересечении федеральной и региональной автомобильных дорог и прочее); при необходимости - интенсивность транзитного движения, количество граждан, использующих для передвижения участок дороги, информация о прохождении «школьного маршрута», об использовании общественным транспортом, в квартале многоквартирных или индивидуальных жилых домов располагается.
6. Иные параметры.

По всем вопросам в обязательном порядке предоставляется информация:

1. Ориентировочная стоимость решения вопроса.
2. Наличие проектно-сметной документации, включение объекта в целевые программы, выделение бюджетных средств (какого уровня бюджетов) и прочее.
3. Конкретный срок (ДД месяц год) начала работ.
4. Конкретный срок (ДД месяц год) завершения работ - решения рассматриваемого вопроса.

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных,
разрешённых субъектом персональных данных
для распространения

г. Ульяновск

_____ 20__ г.

Я, _____
 (фамилия, имя, отчество (при наличии))

(номер телефона, адрес электронной почты (в случае наличия) или почтовый адрес)

настоящим даю своё согласие на обработку моих персональных данных, разрешённых для распространения, Правительством Ульяновской области (юридический адрес: 432017, город Ульяновск, Соборная площадь, дом 1, ИНН 7325001144, ОГРН 1027301175110) и размещение на информационном стенде в Доме Правительства Ульяновской области (на 1 этаже в приёмной по приёму граждан Губернатора и Правительства Ульяновской области), <https://ulgov.ru>, <https://vk.com/russskihav>, <https://ok.ru/russskih>, https://t.me/Russskih_Aleksey

(информационные ресурсы оператора)

и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своих интересах.

Согласие даётся мной для рассмотрения моего обращения в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

(цели обработки персональных данных)

и распространяется на следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество; адрес проживания; фото и видеозображение; содержание обращения

(перечень персональных данных)

Условия и запреты на обработку персональных данных не устанавливаю

(устанавливаю/не устанавливаю (выбрать нужное))

Категории и перечень персональных данных, для обработки которых устанавливаю условия и запреты (заполняется в случае установления условий и запретов на обработку персональных данных): _____

Запрещаемые действия по обработке персональных данных (заполняется в случае установления условий и запретов на обработку персональных данных): _____

Разрешаю передачу персональных данных, разрешённых для распространения неограниченному кругу лиц (заполняется в случае, если субъектом персональных данных не установлен запрет на их передачу) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей

(только по внутренней сети, обеспечивающей доступ к информации лишь для строго определённых сотрудников/с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (выбрать нужное))

В случае неправомерного использования предоставленных мною персональных данных согласие отзывается моим письменным заявлением.

Согласие на обработку персональных данных дано на срок до достижения целей обработки

 (фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись лица, давшего согласие)

Схема подготовки личного приёма граждан Губернатором Ульяновской области

