1 13 1 11 21	директор Департамента природных ресурсов охраны окружающей среды Курганской област		»	
Заместитель Губернатора Курганской област		УΙВ	ЕРЖДАЮ	

И

ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ

государственного гражданского служащего Курганской области, замещающего должность государственной гражданской службы Курганской области в Департаменте природных ресурсов и охраны окружающей среды Курганской области — заведующего сектором государственного охотничьего надзора по центральной территориальной зоне отдела надзора в области животного мира управления по охране и использованию животного мира

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. В Реестре должностей государственной гражданской службы Курганской области должность заведующего сектором государственного охотничьего надзора по центральной территориальной зоне отдела надзора в области животного мира (далее заведующий сектором) управления по охране и использованию животного мира (далее управление) Департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Курганской области (далее Департамент) относится к категории «Руководители», к группе ведущих должностей государственной гражданской службы Курганской области.
- 1.2. Заведующий сектором непосредственно подчиняется начальнику отдела в области животного мира.
- 1.3. Заведующий сектором назначается на должность и освобождается от должности приказом заместителя Губернатора Курганской области директора Департамента в соответствии с действующим законодательством.
- 1.4. Наличие и состав подчиненных: в соответствии со структурой и штатами Департамента.
- 1.5. Порядок замещения заведующего сектором во время его отсутствия: исполнение его обязанностей возлагается на главного специалиста сектора. Заведующий сектором замещает главного специалиста сектора во время его отсутствия.
- 1.6. Возможность совмещения должностей и функций: заведующий сектором одновременно является по должности государственным инспектором в области охраны окружающей среды.
 - 1.7. Правовая база служебной деятельности заведующего сектором: Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

другие федеральные законы, в том числе федеральные законы, регулирующие отношения в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов;

постановления Правительства Российской Федерации, регулирующие отношения в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов;

нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регулирующие отношения в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов;

Устав Курганской области и иные нормативные правовые акты Курганской области, регулирующие отношения в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов;

локальные акты Департамента, регулирующие отношения в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов.

Раздел II. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ И ХАРАКТЕРУ ЗНАНИЙ И НАВЫКОВ, К ОБРАЗОВАНИЮ, СТАЖУ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ ИЛИ СТАЖУ (ОПЫТУ) РАБОТЫ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ, НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ЗАВЕДУЮЩЕМУ СЕКТОРОМ

- 2.1. К уровню профессионального образования: заведующий сектором должен иметь высшее образование.
- 2.2. К стажу государственной гражданской службы или стажу (опыту) работы по специальности, направлению подготовки: стаж государственной службы на старших государственных должностях не менее двух лет или стаж работы по специальности не менее четырех лет.
- 2.3. К уровню и характеру профессиональных знаний, необходимых для исполнения должностных обязанностей: знание Конституции Российской Федерации: Устава Курганской области, законодательства Российской Федерации и Курганской области о государственной гражданской службе; нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность Правительства Курганской области и Департамента; основ государственного и муниципального управления; федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации и Курганской области, распоряжений, приказов, других распорядительных и нормативных правовых актов вышестоящих и других органов, необходимых для выполнения служебных обязанностей; основы общей экологии и биологии зверей и птиц; правил техники безопасности, законодательных и других нормативных правовых актов, регулирующих ношение и применение ведомственного огнестрельного оружия и специальных средств; порядка работы со служебной информацией; деловой этики; служебного распорядка Департамента; правил и норм охраны труда; техники безопасности и противопожарной защиты; аппаратного и программного обеспечения; возможностей и особенностей применения современных информационно-коммуникационных технологий в государственных органах, включая использование возможностей межведомственного документооборота; общих вопросов в области обеспечения информационной безопасности.
- 2.4. К уровню и характеру навыков, необходимых для исполнения должностных обязанностей: наличие навыков эффективного планирования рабочего времени; в сфере деятельности, позволяющие выполнять должностные обязанности с учетом задач и функций в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов; эффективной и последовательной организации работы по взаимодействию с другими органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, государственными и муниципальными служащими, населением; принятия управленческих решений и прогнозирования их последствий; планирования, координирования, осуществления контроля организационной работы; управления персоналом и формирования эффективного взаимодействия в коллективе; организации и осуществления плановых, внеплановых проверок, оперативных и контрольно-надзорных мероприятий в области охраны и

использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов; ведения производства по делам об административных правонарушениях; подготовки материалов для обращений в правоохранительные и судебные органы в рамках осуществления служебной деятельности; эффективной и последовательной организации работы по взаимодействию с органами внутренних дел, органами местного самоуправления, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями осуществляющими пользование животным миром; владения современными технологиями работы с информацией, информационными системами и необходимым программным обеспечением в соответствии с установленным уровнем; работы с внутренними и периферийными устройствами компьютера: работы информационно-С телекоммуникационными сетями, в том числе сетью Интернет; работы в операционной системе, управления электронной почтой; работы в текстовом редакторе; подготовки презентаций; использования графических объектов в электронных документах; работы с подготовки заключений, отзывов, данных; иных документов информационных записок, проектов, писем, ответов на поступающие запросы); составления документов аналитического, делового и справочно-информационного характера; делового и профессионального общения; владения конструктивной критикой; эффективной и последовательной организации работы по взаимодействию с другими органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, государственными и муниципальными служащими, гражданами.

Раздел III. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 3.1. Основные обязанности заведующего сектором:
- 1) соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Курганской области, законы и иные нормативные правовые акты Курганской области и обеспечивать их исполнение;
- 2) исполнять должностные обязанности в соответствии с должностным регламентом;
- 3) исполнять поручения соответствующих руководителей, данные в пределах их полномочий, установленных законодательством Российской Федерации и Курганской области;
- 4) соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан и организаций;
 - 5) соблюдать служебный распорядок Департамента;
- 6) поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей;
- 7) не разглашать сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, а также сведения, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство;
- 8) беречь государственное имущество, в том числе предоставленное ему для исполнения должностных обязанностей;
- 9) представлять в установленном порядке предусмотренные федеральным законом сведения о себе и членах своей семьи;
- 10) сообщать о выходе из гражданства Российской Федерации или о приобретении гражданства другого государства в день выхода из гражданства Российской Федерации или в день приобретения гражданства другого государства;
- 11) соблюдать ограничения, выполнять обязательства и требования к служебному поведению, не нарушать запреты, которые установлены федеральным законодательством;
 - 12) сообщать представителю нанимателя о личной заинтересованности при

исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, принимать меры по предотвращению такого конфликта;

- 13) уведомлять представителя нанимателя, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений;
 - 14) в целях организации антикоррупционной работы сектора:
- оказывать государственным гражданским служащим сектора консультативную помощь по вопросам, связанным с применением на практике требований к служебному поведению и общих принципов служебного поведения государственных гражданских служащих, утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;
- обеспечить представление государственными гражданскими служащими сектора в установленный действующим законодательством срок сведений о доходах, о расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера;
- незамедлительно информировать представителя нанимателя о ставших ему известными фактах несоблюдения государственными гражданскими служащими сектора ограничений, требований к предотвращению или урегулированию конфликта интересов, невыполнения обязанностей и требований к служебному поведению, установленных действующим законодательством;
- обеспечить ознакомление государственных гражданских служащих сектора с законодательством о противодействии коррупции.
- Заведующий сектором не вправе исполнять данное ему неправомерное руководителя поручение. При получении ОТ соответствующего поручения, являющегося, по мнению заведующего сектором, неправомерным, заведующий сектором должен представить в письменной форме обоснование неправомерности данного поручения с указанием положений законодательства Российской Федерации и Курганской области, которые могут быть нарушены при исполнении данного поручения, и получить от руководителя подтверждение этого поручения в письменной форме. В случае подтверждения руководителем данного поручения в письменной заведующий сектором обязан отказаться от его исполнения. В случае исполнения заведующего сектором неправомерного поручения заведующий сектором и давший это руководитель несут дисциплинарную, гражданско-правовую, поручение административную или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.
 - 3.3. К обязанностям заведующего сектором также относятся:
- 1) осуществление оперативного руководства профессиональной служебной деятельностью специалистов сектора;
- 2) участие в выполнении международных договоров Российской Федерации в области охраны и использования животного мира в порядке, согласованном с федеральными органами исполнительной власти, выполняющими обязательства Российской Федерации по указанным договорам:
- 3) участие в разработке и реализации региональных программ по охране и воспроизводству объектов животного мира и среды их обитания;
- 4) осуществление охраны и воспроизводства объектов животного мира, за исключением объектов животного мира, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также охрана среды обитания указанных объектов животного мира;
- 5) осуществление сохранения и использования охотничьих ресурсов и среды их обитания, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;
 - 6) регулирование в соответствии с действующим законодательством

численности объектов животного мира, за исключением объектов животного мира, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;

- 7) регулирование численности охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;
- 8) ведение государственного учета численности объектов животного мира, государственного мониторинга и государственного кадастра объектов животного мира в пределах Курганской области, за исключением объектов животного мира, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, с последующим предоставлением сведений уполномоченным федеральным органам исполнительной власти:
- 9) осуществление мер по воспроизводству объектов животного мира и восстановлению среды их обитания, нарушенной в результате стихийных бедствий и по иным причинам, за исключением объектов животного мира и среды их обитания, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;
- 10) осуществление федерального государственного надзора в области охраны и использования объектов животного мира и среды их обитания на территории Курганской области, за исключением объектов животного мира и среды их обитания, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;
- 11) осуществление федерального государственного охотничьего надзора на территории Курганской области, за исключением особо охраняемых природных территорий федерального значения;
- 12) осуществление контроля за использованием капканов и других устройств, используемых при осуществлении охоты;
 - 13) осуществление контроля за оборотом продукции охоты:
- 14) составление в рамках регионального государственного экологического надзора протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных частью 2 статьи 7.2 (об уничтожении и о повреждении знаков особо охраняемых природных территорий), статьёй 8.2, частями 1,2,4 статьи 8.13, статьёй 8.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;
- 15) производство по делам об административных правонарушениях и их рассмотрение в пределах своей компетенции;
- 16) обеспечение выдачи разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации;
- 17) обеспечение выдачи и аннулирование охотничьих билетов в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- 18) подготовка, корректировка и согласование проектов нормативно-правовых актов, областных целевых программ, ответов на запросы и письма органов государственной власти, предприятий, организаций, граждан по вопросам обеспечения соблюдения законодательства в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, охоты и сохранения охотничьих ресурсов;
 - 19) обеспечение сохранности документов и дел, хранящихся в секторе;
 - 20) участие в проведении служебных проверок;
- 21) в соответствии с замещаемой должностью государственной гражданской службы Курганской области и со своей компетенцией заведующий сектором самостоятельно принимает решение: о согласовании (визировании) проектов документов, поступивших на согласование, о подписании либо возвращении на доработку проектов заключений, запросов и иных документов, подготовленных служащими сектора;
- 22) подготовка предложений об изменении или отмене нормативных правовых актов Курганской области, Департамента по результатам ежемесячного мониторинга

законодательства Российской Федерации по направлению деятельности сектора;

23) осуществление по поручению руководства иных функций в установленной сфере деятельности.

Раздел IV. ПРАВА

- 4.1. Заведующий сектором имеет право на:
- 1) обеспечение надлежащих организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;
- 2) ознакомление с должностным регламентом и иными документами, определяющими его права и обязанности по замещаемой должности государственной гражданской службы Курганской области, критериями оценки эффективности исполнения должностных обязанностей, показателями результативности профессиональной служебной деятельности и условиями должностного роста;
- 3) отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности служебного времени, предоставлением выходных дней и нерабочих праздничных дней, а также ежегодных оплачиваемых основного и дополнительных отпусков;
- 4) оплату труда и другие выплаты в соответствии с федеральным законодательством, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области и со служебным контрактом;
- 5) получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения должностных обязанностей, а также на внесение предложений о совершенствовании деятельности Департамента;
- 6) доступ в установленном порядке к сведениям, составляющим государственную тайну, если исполнение должностных обязанностей связано с использованием таких сведений;
- 7) доступ в установленном порядке в связи с исполнением должностных обязанностей в государственные органы Курганской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Курганской области, общественные объединения и иные организации;
- 8) ознакомление с отзывами о его профессиональной служебной деятельности и другими документами до внесения их в его личное дело, материалами личного дела, а также на приобщение к личному делу его письменных объяснений и других документов и материалов;
- 9) защиту сведений о государственном гражданском служащем Курганской области:
 - 10) должностной рост на конкурсной основе;
- 11) дополнительное профессиональное образование в порядке, установленном законодательством;
 - 12) членство в профессиональном союзе;
- 13) рассмотрение индивидуальных служебных споров в соответствии с федеральным законодательством;
 - 14) проведение по его заявлению служебной проверки;
- 15) защиту своих прав и законных интересов на государственной гражданской службе Курганской области, включая обжалование в суд их нарушения;
- 16) медицинское страхование в соответствии с федеральным законодательством:
- 17) государственную защиту своих жизни и здоровья, жизни и здоровья членов своей семьи, а также принадлежащего ему имущества;
- 18) государственное пенсионное обеспечение в соответствии с федеральным законом.
- 4.2. Заведующий сектором имеет право с предварительным уведомлением представителя нанимателя выполнять иную оплачиваемую работу, если это не

Раздел V. OTBETCTBEHHOCTЬ

- 5.1. Заведующий сектором несет дисциплинарную ответственность за совершение дисциплинарного проступка, то есть за неисполнение или ненадлежащее исполнение по его вине возложенных на него должностных обязанностей.
- В соответствии с действующим законодательством заместитель начальника отдела несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность.
- 5.2. Заведующий сектором несет персональную ответственность за организацию мероприятий по антикоррупционной работе в секторе, предусмотренных подпунктом 14 пункта 3.1 раздела III «Должностные обязанности» должностного регламента.

Раздел VI. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ПО КОТОРЫМ ЗАВЕДУЮЩИЙ СЕКТОРОМ ВПРАВЕ ИЛИ ОБЯЗАН САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРИНИМАТЬ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ И ИНЫЕ РЕШЕНИЯ

В соответствии с замещаемой должностью государственной гражданской службы Курганской области и со своей компетенцией заведующий сектором вправе: готовить отчеты, аналитические материалы, давать заключения на проекты нормативных правовых актов, готовить предложения по совершенствованию законодательства по вопросам исполнения полномочий в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, а также в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов в пределах своей компетенции.

Раздел VII. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ПО КОТОРЫМ ЗАВЕДУЮЩИЙ СЕКТОРОМ ВПРАВЕ ИЛИ ОБЯЗАН УЧАСТВОВАТЬ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПРОЕКТОВ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ И (ИЛИ) ПРОЕКТОВ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ И ИНЫХ РЕШЕНИЙ

Заведующий сектором по поручению начальника управления по охране и использованию животного мира или начальника отдела надзора в области животного мира участвует в подготовке нормативных правовых актов и иных решений по вопросам исполнения полномочий в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, а также в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов.

При этом заведующий сектором дает заключения, готовит информацию по проектам правовых и нормативных правовых актов, касающихся вопросов исполнения полномочий в области охраны и использования животного мира и среды его обитания, а также в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов, в пределах своей компетенции.

Раздел VIII. СРОКИ И ПРОЦЕДУРЫ ПОДГОТОВКИ, РАССМОТРЕНИЯ ПРОЕКТОВ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ И ИНЫХ РЕШЕНИЙ, ПОРЯДОК СОГЛАСОВАНИЯ И ПРИНЯТИЯ ДАННЫХ РЕШЕНИЙ ПО ЗАМЕЩАЕМОЙ ДОЛЖНОСТИ ЗАВЕДУЮЩЕГО СЕКТОРОМ

- 8.1. Сроки подготовки и рассмотрения проектов, согласования и принятия решений определяются заведующим сектором в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, планами работы управления, поручениями руководителя Департамента.
- 8.2. Процедуры подготовки и рассмотрения проектов решений определяются заведующим сектором в соответствии с федеральными законами и иными

нормативными правовыми актами, инструкцией по делопроизводству и отражаются в плане работы управления (или плане выполнения конкретной работы).

8.3. Порядок согласования и принятия решений устанавливается в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, инструкцией по делопроизводству Правительства Курганской области и Департамента.

Раздел IX. ПОРЯДОК СЛУЖЕБНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАВЕДУЮЩЕГО СЕКТОРОМ В СВЯЗИ С ИСПОЛНЕНИЕМ ИМ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ГРАЖДАНСКИМИ СЛУЖАЩИМИ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ В ДЕПАРТАМЕНТЕ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ГРАЖДАНСКИМИ СЛУЖАЩИМИ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ ДРУГИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ГРАЖДАНАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯМИ

- Порядок взаимодействия при разработке, согласовании, подписании правовых, нормативно-правовых актов и иных документов определяется Законом Курганской области от 8 октября 2004 года № 444 «О нормативных правовых актах Курганской области», Регламентом Правительства Курганской области, утвержденным постановлением правительства Курганской области от 14 июля 2009 года № 395, Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Курганской области, утвержденной указом Губернатора Курганской области от 5 марта 2011 года № 72, Правилами делопроизводства органах исполнительной власти Курганской утвержденных постановлением Правительства Курганской области 24 августа 2009 года № 480, Инструкцией по делопроизводству Департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Курганской области, утвержденной приказом Департамента от 8 декабря 2010 года № 769-к.
- 9.2. При осуществлении должностных обязанностей заведующий сектором может осуществлять взаимодействие со всеми государственными органами Российской Федерации, органами государственной власти Курганской области, муниципальными образованиями и организациями в пределах своей компетенции.

Раздел Х. ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЗАВЕДУЮЩИМ СЕКТОРОМ ГРАЖДАНАМ И ОРГАНИЗАЦИЯМ В СООТВЕТСТВИИ С АДМИНИСТРАТИВНЫМ РЕГЛАМЕНТОМ

- 10.1. Обеспечение выдачи разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации.
- 10.2. Обеспечение выдачи и аннулирование охотничьих билетов в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Раздел XI. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗАВЕДУЮЩЕГО СЕКТОРОМ

- 11. Результаты профессиональной служебной деятельности характеризуются следующими показателями:
 - 11.1. Показатели контрольно-надзорной деятельности:
 - своевременное выполнение плана работы отдела;
- представление сведений государственного охотхозяйственного реестра в Минприроды России в установленные сроки;
- доля привлеченных к ответственности лиц за нарушения законодательства в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов к общему количеству возбужденных

дел об административных правонарушениях в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов;

- доля вынесенных решений, постановлений, которые в последствии были прекращены за отсутствием состава правонарушения по формальным обстоятельствам, в общем количестве рассмотренных дел;
- количество выявленных нарушений на одно контрольно-надзорное мероприятие.
- 11.2. Количество документов, поступающих на исполнение, подготовленных проектов правовых актов и иных документов, в том числе количество проектов правовых актов и иных документов, разработка которых сектором охотничьего хозяйства предусмотрена утвержденными планами.
- 11.3. Количество заседаний совещательных и координационных органов, а также рабочих групп, статей и выступлений в СМИ, в работе которых служащий принимал участие.
- 11.4. Отсутствие замечаний (обоснованных) юридических и физических лиц, участвующих в получении государственной услуги, по результатам анализа письменных и устных обращений, информации, поступившей по «Горячей линии», с информационного сайта