

местного самоуправления, иные государственные и муниципальные организации в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба гражданина, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

сообщение - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, в порядке, не предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными и ведомственными правовыми актами установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней (установлен признак «фаст-трек»);

единый портал — федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг;

платформа обратной связи (далее – ПОС) - федеральная информационная система, предназначенная для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения;

личный кабинет (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации) (далее ЛКО)- специальный раздел ПОС, который позволяет получить доступ к функциям и данным в соответствии с выполненными настройками;

координатор - сотрудник, осуществляющий организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями (координацию);

исполнитель — лицо, осуществляющее рассмотрение обращений и подготовку проектов ответов на них;

руководитель - должностное лицо, осуществляющие согласование и утверждение (подписание) ответов на сообщения и обращения;

куратор - должностное лицо, уполномоченное осуществлять контроль за процессом и результатами обработки сообщений и обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности.

II. Порядок рассмотрения обращений

1. Регистрация сообщений и обращений производится автоматически в ПОС в момент их подачи заявителем. При этом в карточке обращения отображается признак: «тип подачи 59-ФЗ», а сообщения – признак «фаст-трек».
2. Получение и обработка обращений осуществляется в личном кабинете (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации).
3. Сотрудники (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации) получают возможность использования личного кабинета (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации) при наличии подтвержденной учетной записи с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
4. Принятие поступивших в личный кабинет (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации) сообщений и обращений к рассмотрению и назначение исполнителей по ним осуществляется координатором.
5. Сообщения и обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации), в день поступления направляются координатором на автоматизированное рабочее место исполнителя в личном кабинете (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации), используя кнопку «назначить исполнителя».
6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции иных органов исполнительной власти области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, подключенных к ПОС,

направляются координатором в ПОС в указанные органы, используя кнопку «Назначить ответственную организацию».

В случае необходимости перенаправления сообщения или обращения по компетенции в федеральные органы исполнительной власти, иные неподведомственные организации, органы исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации, подключенные к ПОС, координатор производит перенаправление, используя кнопку «Перенаправить». При этом возможно потребуется изменить указанную заявителем категорию (подкатеорию) сообщения и обращения на другую, выбрав ее из выпадающего списка (например, «иное»).

7. В случае если орган или организация, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в такие органы и организации иным доступным способом (с уведомлением заявителя посредством ПОС).

7.1. Координатор при необходимости направления обращения на рассмотрение в орган и организацию, не подключенные к ПОС:

- экспортирует из ПОС в файл формата pdf текст обращения и прилагаемые к нему документы (материалы), осуществляет регистрацию обращения в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (с фиксацией факта передачи обращения и прилагаемых к нему документов (материалов) в журнале учета обращений, поступивших с использованием единого портала);

- подготавливает в ПОС проект уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в орган и организацию, не подключенные к ПОС, используя кнопки: «взять в работу», «подготовить ответ», направляет его руководителю или лицу, его замещающему, для подписания усиленной квалифицированной электронной подписью. В этом случае Координатор будет выполнять функции Исполнителя по данному обращению или сообщению.

7.2. Регистрация обращения, подлежащего направлению на рассмотрение в орган и организацию, не подключенные к ПОС, производится в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области с присвоением входящего номера (с использованием специального шаблона нумерации, содержащего буквенный индекс «ПОС»).

В регистрационной карточке документа (обращения) в обязательном порядке:

- в блоке исходящих реквизитов карточки:
- в поле «№ документа» указывается номер обращения, присвоенного при автоматической регистрации в ПОС в момент подачи заявителем;
- в поле «От кого» выбирается «Обращение ПОС»;

- в поле «Вид поступления» блока «Основная информация» выбирается «ПОС».

Дальнейшая работа по обращениям, подлежащим направлению на рассмотрение в орган и организацию, не подключенные к ПОС, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59 -ФЗ и Порядка, утвержденного локальным нормативным актом (наименование органа исполнительной власти области, органа местного самоуправления, иной государственной и муниципальной организации).

8. Подписание ответов на сообщения производится в ПОС простой электронной подписью сотрудника, осуществляющего рассмотрение сообщений и подготовку проектов ответов на них, а на обращения – руководителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

9. Обработка сообщений и обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации сообщения и обращения в ПОС. Обработка сообщений определенных категорий (подкатегорий, фактов), по которым предусмотрен ускоренный порядок рассмотрения, которому в системе присвоен признак «фаст-трек», в течение 10 дней.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

10. Контроль процесса обработки сообщений и обращений осуществляется сотрудником с ролью Куратор.

Куратор в рамках своих полномочий осуществляет:

- ежедневную проверку сообщений и обращений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки сообщения или обращения. В случае обнаружения просрочки нахождения сообщения или обращения на текущем этапе обработки Куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Предупреждение носит организационный характер и производится вне ПОС (например, по телефону);

- ежедневную проверку сообщений и обращений на наличие просрочек общего срока обработки сообщения или обращения. В случае обнаружения просрочки Куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор направляет предупреждение в АРМ или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС (например, по телефону).

Еженедельно информирует руководителя (наименование органа

исполнительной власти, органа местного самоуправления, государственной, муниципальной организации) о ходе работы по рассмотрению сообщений и обращений, поступивших в ПОС.

III. Заключительные положения

Общий контроль соблюдения последовательности действий и сроков по рассмотрению обращений и принятия решений осуществляется руководителем (наименование органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, государственной, муниципальной организации).