

**Об утверждении порядка работы
с сообщениями граждан
в Платформе обратной связи,
поступающими посредством
федеральной государственной
информационной системы «Единый
портал государственных и
муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) 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», Соглашением о взаимодействии Минцифры России с Правительством Брянской области от 09.04.2021 № ОР-П13-065-12598 «О взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распоряжением Правительства Брянской области от 16.11.2020 № 202 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распоряжением Правительства

Брянской области от 08.11.2021 № 170 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. Перечень должностных лиц Брянской городской администрации и районных администраций города Брянска для подключения к Платформе обратной связи (далее – ПОС), и работы с сообщениями граждан поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (Приложение № 1).

1.2. Инструкцию по подтверждению подключения к Платформе обратной связи (Приложение № 2).

1.3. Инструкцию по работе с сообщениями граждан по вопросам, поступающим посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (далее – инструкция) (Приложение № 3).

2. Назначить:

2.1. На роль «Руководитель» в ПОС Главу городской администрации, либо лицо заменяющее/исполняющее обязанности.

3. Первому заместителю Главы городской администрации, заместителям Главы городской администрации, руководителям структурных подразделений Брянской городской администрации, главам районных администраций города Брянска согласно приложению № 1:

3.1. Обеспечить подключение к ПОС для обработки обращений граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

3.2. Обеспечить подтверждение подключения к ПОС согласно приложению № 2.

3.2. Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС.

3.3. Своевременно утверждать ответы, подготовленные исполнителями в ПОС, с учетом сроков отправки ответов заявителям, указанных в инструкции.

3.4. Обеспечить контроль качества процесса обработки обращений граждан, с учетом соблюдения сроков обработки обращений, указанных в инструкции.

4. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки обращений в ПОС возложить на ответственных исполнителей, в соответствии с распределением ролей пользователей.

5. Отделу информатизации и компьютерных технологий Брянской городской администрации (Агалаков Р.В.):

5.1. Обеспечить техническую поддержку пользователей ПОС.

5.2. Обеспечить обучение и подтверждение подключения к ПОС.

5.3. Обеспечить подключение к ПОС для реализации сервиса обработки обращений граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

6. Отделу писем и обращений граждан Брянской городской администрации (Андриевский В.В.):

6.1. Обеспечить координацию обращений, поступающих посредством ЕПГУ, в адрес Брянской городской администрации, согласно принадлежности и тематике обращений.

6.2. Обеспечить контроль обработки обращений граждан, с учетом соблюдения сроков их рассмотрения.

7. Отделу пресс-службы Брянской городской администрации (Гомонова Н.Г.) опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Брянск» и на официальном сайте Брянской городской администрации.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Андрееву А.А., руководителя аппарата Брянской городской администрации.

Глава администрации

А.Н. Макаров

Приложение № 1 к постановлению
Брянской городской
администрации

От 03.12.2021 №3736-п

**Перечень должностных лиц Брянской городской администрации
и районных администраций города Брянска для подключения
к Платформе обратной связи, и работы с сообщениями граждан
поступающими посредством федеральной государственной
информационной системы «Единый портал государственных
и муниципальных услуг (функций)».**

1. Глава городской администрации.
2. Первый заместитель Главы городской администрации, курирующий комитет по жилищно – коммунальному хозяйству Брянской городской администрации, управление муниципального контроля Брянской городской администрации, МКУ «Управление по делам гражданской обороны и защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций города Брянска».
3. Заместитель Главы городской администрации, курирующий Управление имущественных и земельных отношений Брянской городской администрации, финансовое управление Брянской городской администрации, комитет по экономике Брянской городской администрации, отдел муниципального заказа Брянской городской администрации.
4. Заместитель Главы городской администрации, курирующий управление культуры Брянской городской администрации, МБУ «Архив города Брянска», управление образования Брянской городской администрации, комитет по физической культуре и спорту Брянской городской администрации, комитет по делам молодежи, семьи, материнства и детства Брянской городской администрации, отдел по делам несовершеннолетних и защите их прав Брянской городской администрации, отдел пресс – службы Брянской городской администрации.
5. Заместитель Главы городской администрации, курирующий отдел по транспорту Брянской городской администрации, отдел по организации торговли, общественного питания и бытовых услуг Брянской городской администрации.
6. Заместитель Главы городской администрации, курирующий Управление по строительству и развитию территории города Брянска, жилищный отдел Брянской городской администрации.
7. Руководитель аппарата Брянской городской администрации.
8. Глава Советской районной администрации города Брянска.
9. Глава Бежицкой районной администрации города Брянска.
10. Глава Фокинской районной администрации города Брянска.
11. Глава Володарской районной администрации города Брянска.

12. Начальник отдела пресс – службы Брянской городской администрации.
13. Председатель комитета по жилищно-коммунальному хозяйству Брянской городской администрации.
14. Начальник Управления по строительству и развитию территории города Брянска.
15. Начальник Управления имущественных и земельных отношений Брянской городской администрации.
16. Начальник МКУ «Управление по делам гражданской обороны и защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций города Брянска».
17. Начальник финансового управления Брянской городской администрации.
18. Председатель комитета по экономике Брянской городской администрации.
19. Председатель комитета по делам молодежи, семьи, материнства и детства Брянской городской администрации.
20. Начальник управления культуры Брянской городской администрации.
21. Начальник управления образования Брянской городской администрации.
22. Председатель комитета по физической культуре и спорту Брянской городской администрации.
23. Начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Брянской городской администрации.
24. Начальник управления муниципального контроля Брянской городской администрации.
25. Начальник жилищного отдела Брянской городской администрации.
26. Начальник отдела по транспорту Брянской городской администрации.
27. Начальник отдела по организации торговли, общественного питания и бытовых услуг Брянской городской администрации.
28. Заведующий сектором по работе с правоохранительными органами Брянской городской администрации.
29. Начальник отдела организационно – кадровой работы и муниципальной службы Брянской городской администрации.
30. Начальник отдела информатизации и компьютерных технологий Брянской городской администрации.
31. Начальник отдела писем и обращений граждан Брянской городской администрации.

Специалист отдела писем
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем
и обращений граждан

В.В. Андриевский

И.о. руководителя аппарата Брянской
городской администрации

Н.И. Голубокий

Приложение № 2 к постановлению
Брянской городской администрации
От 03.12.2021 №3736-п

Инструкция по подтверждению подключения к Платформе обратной связи.

1. Общие положения.

1.1. Подтвердить подключение к Платформе обратной связи (далее – Система) необходимо всем заместителям Главы городской администрации, руководителям структурных подразделений Брянской городской администрации, главам районных администраций города Брянска, согласно приложению № 1.

1.2. Подключение осуществляется к разным компонентам Системы в зависимости от типа подключаемого органа/организации. Если орган/организация одновременно подключена к нескольким компонентам Системы, то подтвердить подключение необходимо в каждом из таких компонентов.

1.3. Подключенные пользователи должны пройти подготовку к работе с каждым подключенным компонентом Системы (далее — обучение), а затем подтвердить прохождение обучения в компонентах.

2. Порядок подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений».

2.1. Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений» в Системе реализовано одно всплывающее окно с двумя флаговыми кнопками (далее — чекбокс):

- «Мною пройдено обучение»;
- «ЛКО готов к работе».

Данное всплывающее окно появляется при входе в Систему по ссылкам:

– <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/login> - для сотрудников с ролями: «Модератор», «Координатор», «Исполнитель», «Руководитель», «Куратор», «Оператор приема обращений»;

– <https://pos.gosuslugi.ru/admin/settings> - для сотрудников с ролью «Администратор ЛО».

Принцип работы всплывающего окна:

– если ранее для конкретного личного кабинета (далее — ЛКО) не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», то при первом входе в Систему каждого пользователя данное всплывающее окно будет содержать оба чекбокса;

– если ранее для конкретного ЛКО любым пользователем был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», то при первом входе в Систему каждого

пользователя данное всплывающее окно будет содержать только чекбокс «Мною пройдено обучение»;

– если ранее для конкретного ЛКО не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», при этом конкретный пользователь ранее подтвердил обучение нажатием чекбокса «Мною пройдено обучение» (возможно для ситуаций, когда данный чекбокс был нажат до того, как чекбокс «ЛКО готов к работе» был установлен в Системе как обязательный к нажатию; также возможно для ситуаций, когда сотруднику, который ранее нажал чекбокс «Мною пройдено обучение» добавлена роль в ЛКО, для которого ранее чекбокс «ЛКО готов к работе» не был нажат), то при очередном входе в Систему данного пользователя всплывающее окно будет содержать только чекбокс «ЛКО готов к работе»;

– если ранее для конкретного ЛКО не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе» и пользователь закрывает всплывающее окно нажатием кнопки «Закреть», то он будет возвращён на экран авторизации.

2.2. Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений» необходимо выполнение двух условий:

– любой сотрудник, имеющий учетную запись с ролью, указанной в п. 2.1, привязанную к личному кабинету в компоненте, нажал чекбокс «ЛКО готов к работе» в порядке, указанном в пункте 2.1;

– хотя бы один (любой) сотрудник, имеющий учетную запись с ролью, указанной в п. 2.1, привязанную к личному кабинету в компоненте, нажал чекбокс «Мною пройдено обучение» в порядке, указанном в пункте 2.1.

3. Порядок подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений из открытых источников».

3.1 Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений из открытых источников» в Системе реализовано одно всплывающее окно с двумя чекбоксами:

- «Мной пройдено обучение»;
- «ЛКО готов к работе».

Данное окно всплывает у каждого сотрудника при входе в Систему по ссылке <https://im.gosuslugi.ru>. Продолжение работы в Системе возможно только после нажатия обоих чекбокса. Для подтверждения настройки ЛКО в компоненте и прохождения обучения необходимо нажать оба чекбокса и подтвердить действие нажатием кнопки «Подтверждаю».

3.2 Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений из открытых источников» необходимо выполнение двух условий:

- хотя бы один (любой) сотрудник, имеющий учетную запись в компоненте, нажал чекбокс «Мной пройдено обучение» в порядке, указанном в пункте 3.1;

- хотя бы один (любой) сотрудник, имеющий учетную запись в компоненте, нажал чекбокс «ЛКО готов к работе» в порядке, указанном в пункте 3.1.

4. Порядок подтверждения подключения к компоненту «Общественное голосование».

4.1 Для подтверждения подключения к компоненту «Общественное голосование» в Системе реализовано одно всплывающее окно с чекбоксом «Я подтверждаю, что прошел(-шла) подготовку и готов(-ва) к работе в Системе».

Данное окно всплывает при входе каждого сотрудника с ролью «Уполномоченный региональный» или «Уполномоченный муниципальный» в Систему по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/login>. Продолжить работать в Системе возможно только после нажатия чекбокса. Для подтверждения настройки ЛКО в компоненте и прохождения обучения необходимо нажать чекбокс и подтвердить действие нажатием кнопки «Подтверждаю».

4.2. Для подтверждения подключения к компоненту «Общественное голосование» необходимо, чтобы хотя бы один (любой) сотрудник, имеющий учетную запись в компоненте, нажал чекбокс «Я подтверждаю, что прошел(-шла) подготовку и готов(-ва) к работе в Системе» в порядке, указанном в пункте 4.1.

Специалист отдела писем
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем
и обращений граждан

В.В. Андриевский

И.о. руководителя аппарата Брянской
городской администрации

Н.И. Голубокий

Приложение № 3 к постановлению
Брянской городской
администрации

От 03.12.2021 №3736-п

Инструкция по работе с сообщениями граждан по вопросам, поступающим посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений.

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) 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», Соглашением о взаимодействии Минцифры России с Правительством Брянской области от 09.04.2021 № ОР-П13-065-12598 «О взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распоряжением Правительства Брянской области от 16.11.2020 № 202 «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах ведомств в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на портале ЕПГУ.

1.3. Указанные сообщения не являются обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и не являются обращениями в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Срок ответа на сообщения, поступившие от Заявителей через ПОС на Едином портале Госуслуг составляет 30 календарных дней.

2. Термины, определения и участники процесса.

2.1. В настоящем документе используются следующие термины, определения и участники процесса:

- ЕПГУ — Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- ЕСИА — Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- Заявитель — гражданин, отправивший сообщение с помощью электронной формы на ЛК ЕПГУ;
- Инструкция – инструкция по работе с сообщениями граждан поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (настоящий документ)
- ЛК — личный кабинет (на ЕПГУ);
- ЛКО — Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ;
- ОГВ — Орган государственной власти;
- Оператор Системы — организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение Системы;
- Пользователь — пользователь Системы, имеющий одну из следующих ролей — Координатор, Руководитель, Куратор.
- Система — Совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи сообщений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ;
- ФОИВ — Федеральный орган государственной власти.

3. Учетная запись.

3.1. Вход в Систему возможен с подтвержденной учетной записью ЕСИА. Перед регистрацией в Системе должностному лицу необходимо проверить, имеет ли его существующая учетная запись ЕСИА статус «Подтверждена». В случае отсутствия указанного статуса необходимо подтвердить свою учетную запись ЕСИА в соответствии с рекомендациями, размещенными по адресу <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/2>.

3.2. Первый вход в Систему осуществляется путем перехода по ссылке – приглашению, которая направляется на электронную почту должностного лица, предоставленного субъектом Российской Федерации или ФОИВ для регистрации в Системе. После перехода по ссылке-

приглашению учетная запись Системы, предоставленная должностному лицу, будет связана с его учетной записью в ЕСИА. Все дальнейшие входы пользователя в Систему должны производиться с помощью имени и пароля учетной записи пользователя в ЕСИА.

3.3. Работа с Системой осуществляется с помощью одного из следующих рекомендованных Интернет браузеров: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge. Интернет браузер Internet Explorer не позволяет корректно работать с Системой.

3.4. После завершения регистрации доступ для работы в Системе будет возможен по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

3.5. Роли пользователей Системы позволяют выполнять указанные ниже функции.

3.6. Куратором является должностное лицо, уполномоченное на осуществление административных функций по контролю ответов на сообщения и подготовке статистической отчетности. Пользователь с ролью «Куратор» получает доступ к подсистемам контроля исполнения обращений граждан, мониторинга и аналитики при помощи интерфейса АРМ Куратора ЛКО ведомства (организации). Также Куратор имеет возможность направлять уведомление тому сотруднику, который работает с обращением в данное время в случае превышения времени, установленного на ответ на обращение.

3.7. Руководителем является должностное лицо, уполномоченное на согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения.

3.8. Координатором является должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение и подготовку ответов на сообщения (в соответствии с должностной инструкцией).

3.9. Методические материалы для работы с Платформой обратной связи, включая описание ролей пользователей и обучающие ролики по каждой роли, размещены по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

4. Обработка сообщений граждан.

4.1. Процесс обработки сообщений в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерирование Оператором Системы (в настоящей инструкции не рассматривается);
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

5. Координация.

5.1. Все сообщения, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации и попадают на автоматизированное рабочее место Координатора. Координатором является сотрудник ведомства (организации), в которую поступает обращение, уполномоченный для работы с обращениями граждан.

Координатору также направляются:

- сообщения, перенаправленные из другого субъекта РФ или ФОИВ по подведомственности;
- обращения, переданные и утвержденные в подведомственной организации, которая не имеет права подписать обращения для отправки Заявителю и для которых указан возврат на этап координации;
- обращения, возвращенные на этап координации Исполнителем;
- обращения, для которых Исполнителем выбран тип ответа «Отложено»;

– обращения, возвращенные на этап координации при отклонении перенаправления в неподведомственную организацию на этапе согласования или утверждения. Все перенаправления в неподведомственную организацию должны быть утверждены Руководителем (и, возможно, пройти этап согласования). При возврате с этапов согласования и утверждения, не утвержденные (не согласованные) обращения возвращаются на этап координации;

- сообщения, возвращенные на этап координации Руководителем.

Слева в окне отображен список разделов и Координатор видит сколько всего сообщений (в подразделении на рассмотрении, сколько возвращено руководителем, сколько сообщений на согласовании (утверждении), у скольких сообщений наступил срок ответа, сколько сообщений не выполнено в срок. Справа от названия раздела отображается количество сообщений в разделе.

- обращения, перенаправленные из вышестоящей организации; Координатор имеет возможность просмотра каждого сообщения.

Виды обращений, поступивших на координацию, показаны на рисунках 1 и 2.

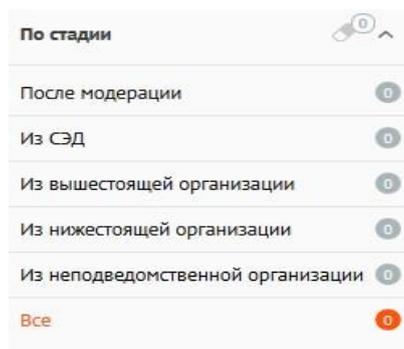


Рисунок 1 – Виды новых обращений, поступивших на координацию

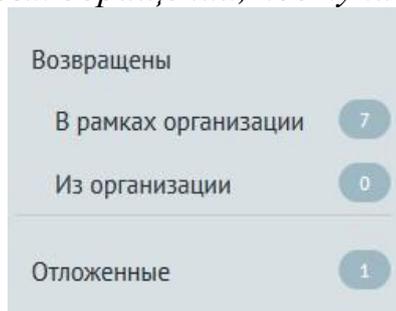


Рисунок 2 – Виды возвращенных обращений, поступивших на координацию и отложенные обращения

Координатор по каждому поступившему обращению, должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- назначить исполнителя. После этого обращение автоматически переходит на этап исполнения;
- взять обращение в работу. В этом случае Координатор будет выполнять функции Исполнителя, по данному обращению;
- передать обращение в подведомственную организацию. В этом случае Координатор должен указать:
 - будет ли иметь та подведомственная организация, в которую передается обращение, право утверждения ответа Заявителю;
 - если такого права нет, то указать, на какой этап обработки будет возвращено обращение после утверждения в подведомственной организации — на этап координации или на этап утверждения;

Сразу после передачи обращения в подведомственную организацию заявителю будет автоматически отправлено уведомление о перенаправлении обращения в указанную организацию.

Передача обращения в подведомственную организацию без права подписи с возвратом обращения на этап координации позволяет реализовать возможность получения для ответа на обращение дополнительной информации. Координатор, если обнаруживает такую необходимость (сразу при поступлении обращения на этап координации или при возврате обращения на этап координации с этапа исполнения с указанием причины — необходимость получения дополнительной информации от подведомственной организации), отправляет обращение в подведомственную организацию с указанием необходимости возврата на этап координации. Получив от подведомственной организации необходимые материалы, Координатор далее отправляет обращение на дальнейшее исполнение уже с учетом полученных материалов:

- отправить обращение на согласование и утверждение отправки в неподведомственную организацию.

В этом случае Координатор должен указать:

- организацию, в которую должно быть осуществлено перенаправление;
- если это необходимо, лицо или лиц, согласующих решение о передаче обращения в неподведомственную организацию (из списка пользователей с ролью Руководитель);
- лицо, утверждающее решение о передаче обращения в неподведомственную организацию (из списка пользователей с ролью Руководитель);

– вернуть обращение, поступившее от вышестоящей организации. В этом случае Координатор обязан указать причину возврата поступившего обращения.

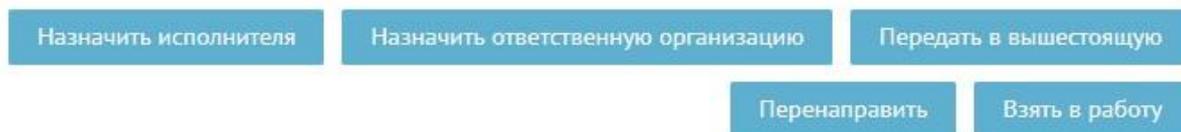


Рисунок 3 – Выбор возможного действия на этапе координации

6. Исполнение.

6.1. Все обращения, которым на этап координации назначен Исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место этого Исполнителя.

6.2. Исполнитель обязан:

– обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости, - с участием гражданина, направившего обращение;

– запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения на этап координации (рисунок 4). В этом случае Исполнитель обязан указать мотивированную причину возврата обращения Координатору.



Рисунок 4 – Кнопка возврата обращения на этап координации в карточке обращения

По результатам рассмотрения обращения Исполнитель должен выбрать один из следующих результатов рассмотрения обращения (рисунок 6):

- решено;
- не решено;
- отложено (до определенной даты);
- отклонено.



Рисунок 5 – Выбор результата рассмотрения обращения

При выборе результата рассмотрения обращения «Отклонено» должна быть указана причина выбранного результата рассмотрения из перечня исчерпывающих причин данного решения (рисунок 6).

Тип ответа

Решено Не решено Отложено Отклонено

Выберите причину*

Причина не выбрана

Рисунок 6 – Поле задания причины выбранного результата рассмотрения для типа ответа «Отклонено»

При выборе результата рассмотрения обращения «Отложено», Исполнитель обязан указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения (рисунок 7). До этой даты должны быть выполнены все действия по подготовке ответа на обращение, включая его утверждение. Обращение, для которого выбран тип ответа «Отложено» и для которого еще не произведено повторное рассмотрение Исполнителем, называется отложенным обращением.

Тип ответа

Решено Не решено Отложено Отклонено

Укажите срок решения*

Укажите дату

Рисунок 7 – Поле задания срока решения для типа ответа «Отложено»

Далее, для всех типов ответа, Исполнитель должен:

- указать текст ответа Заявителю (или выбрать его из доступного шаблона);
- указать должность и ФИО отвечающего;
- задать, при необходимости, комментарий;
- загрузить, при необходимости, подтверждающие документы.

Для всех выбранных результатов рассмотрения Исполнитель обязан указать лицо, утверждающее выбранное решение и, при необходимости, список лиц, согласующих выбранное решение.

7. Согласование.

7.1. Все обращения, которым на этап исполнения назначено согласующее лицо (назначены согласующие лица), а также обращения, направленные Координатором для согласования перенаправления в неподведомственную организацию, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя, который для обращения является согласующим лицом.

До принятия решения по обращению согласующее лицо имеет право изменить текст подготовленного ответа.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

- согласовать подготовленный ответ на обращение (перенаправление в неподведомственную организацию) (рисунок 8). При необходимости перед согласованием подготовленный ответ может быть изменен (рисунок 9). При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов, в том числе, содержащих электронную подпись. После согласования обращение автоматически

переходит для рассмотрения к следующему согласующему лицу. Если данное согласующее лицо является последним (единственным), то после согласования обращение переходит на этап утверждения;

- отклонить подготовленный ответ на обращение (рисунок 10). В этом случае должна быть указана причина отклонения. После обращения возвращается Исполнителю обращения на этап исполнения, а при отклонении перенаправления в неподведомственную организацию — Координатору на этап координации;

- передать право согласования обращения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право согласования обращений данной категории для данного ЛКО;



Рисунок 8 – Кнопка согласования ответа в карточке обращения

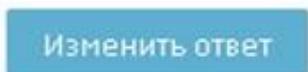


Рисунок 9 – Кнопка изменения ответа при согласовании в карточке обращения

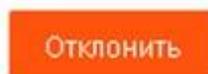


Рисунок 10 – Кнопка отклонения подготовленного ответа при согласовании в карточке обращения

8. Утверждение.

8.1. На этап утверждения попадают обращения:

- успешно прошедшие этап согласования;
- обращения, для которых не предусмотрен этап согласования на этапе исполнения и для которых Исполнитель указал решение;
- обращения, перенаправляемые в неподведомственную организацию, для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя Системы, который для данного обращения является утверждающим лицом. До принятия решения по обращению утверждающее лицо имеет право изменить текст подготовленного ответа (рисунок 11).



Рисунок 11 – Кнопка изменения ответа при утверждении в карточке обращения

Утверждающее лицо по каждому из обращений может принять одно из следующих решений:

- утвердить подготовленный ответ (рисунок 13). В этом случае после утверждения ответ будет автоматически направлен заявителю, а при утверждении обращения, перенаправляемого в неподведомственную

организацию — оно будет автоматически переслано в ЛКО этой неподведомственной организации. В последнем случае заявителю будет автоматически отправлено уведомление о перенаправлении обращения в указанную организацию. Также уведомление отправляется Заявителю в случае утверждения откладывания рассмотрения обращения.

При необходимости, перед утверждением подготовленный ответ может быть изменен (рисунок 12). При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов, в том числе содержащих электронную подпись;

– отклонить подготовленный ответ (рисунок 14). В этом случае должна быть указана причина отклонения. После этого обращение возвращается Исполнителю обращения на этап исполнения, а при отклонении перенаправления в неподведомственную организацию — Координатору на этап координации;

– передать право утверждения обращения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право утверждения обращений данной категории для данного ЛКО;

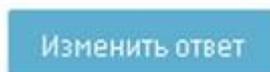


Рисунок 12 – Кнопка изменения ответа в карточке обращения

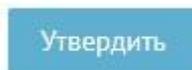


Рисунок 13 – Кнопка утверждения ответа в карточке обращения

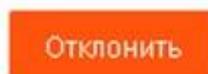


Рисунок 14 – Кнопка отклонения подготовленного ответа при утверждении в карточке обращения

Для обращений, перенаправляемых в неподведомственные организации максимальное время выполнения процесса (при соблюдении временных границ всех операций): не более двух рабочих дней суммарно для всех согласующих обращение лиц.

9. Контроль процесса обработки обращений граждан.

9.1. Контроль процесса обработки обращений граждан осуществляется пользователем с ролью Куратор.

Все обращения, поступают на автоматизированное рабочее место Куратора.

Куратор обязан:

– для обращений, находящихся на стадиях исполнения и согласования, ежедневно производить проверку наличия обращений, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению (три дня для стадии исполнения или один день для стадии

согласования/утверждения до завершения срока нахождения обращения на этой стадии). Для всех выявленных обращений Куратор обязан предупредить пользователя Системы, в настоящий момент работающего с обращением, о возможной просрочке времени нахождения обращения на данном этапе. Такое предупреждение носит организационный характер и производится вне Системы;

– ежедневно производить проверку наличия обращений с просроченным временем нахождения на текущей стадии. Для всех выявленных обращений куратор обязан принять необходимые меры к ликвидации просрочки по этапу. Эти меры носят организационный характер и производятся вне Системы;

– ежедневно производить проверку наличия обращений с просроченным сроком ответа на обращение (рисунок 15). Для всех выявленных обращений куратор обязан послать уведомление пользователю Системы, работающему с обращением (рисунок 17). Уведомление может быть отправлено с помощью средств Системы по выбору куратора, как системное уведомление и/или по электронной почте.

Срок ответа:

-6 дней 18 часов 23 минуты / до 20.12.2019

Рисунок 15 – Просроченный срок ответа на обращение для обращения в списке

Отправить уведомление

Рисунок 16 – Кнопка уведомления для обращения с просроченным сроком ответа

Шаги процесса контроля выполнения обработки обращений граждан приведены:

- в таблице 4 для контроля наличия обращений, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению;
- в таблице 5 для контроля обращений с просроченным временем нахождения на текущей стадии;
- в таблице 6 для контроля наличия обращений с просроченным сроком ответа на обращение.

Таблица 4. Шаги процесса контроля выполнения обработки обращений граждан для обращений, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению.

№	Шаг	Действие	Входные данные	Выходные данные	Роль исполнителя
1.	Проверка наличия обращений, срок нахождения которых на	Открыть АРМ Куратора. Отсортировать обращения по сроку на стадию. Выбрать обращение, срок	Список обращений АРМ Куратора	Карточка обращения в АРМ Куратора	Куратор

	текущей стадии приближается к завершению	нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению (три дня для стадии исполнения или один день для стадии согласования/утверждения до завершения срока нахождения обращения на этой стадии)			
2.	Карточка обращения в АРМ Куратора	Уведомление ответственного сотрудника за текущую стадию выполнения обращения о возможной просрочке времени нахождения обращения на данном этапе. Такое предупреждение носит организационный характер и производится вне Системы	Карточка обращения в АРМ Куратора	Список обращений АРМ Куратора	Куратор

Таблица 5. Шаги процесса контроля выполнения обработки обращений граждан для обращений с просроченным временем нахождения на текущей стадии.

№	Шаг	Действие	Входные данные	Выходные данные	Роль исполнителя
1.	Проверка наличия обращений с просроченным временем нахождения на текущей стадии	Открыть АРМ Куратора. Отсортировать обращения по сроку на стадию. Выбрать обращение с просроченным временем нахождения на текущей стадии	Список обращений АРМ Куратора	Карточка обращения в АРМ Куратора	Куратор
2.	Карточка обращения в АРМ Куратора	Уведомление ответственного сотрудника за текущую стадию выполнения обращения о просрочке времени нахождения обращения на данном этапе. Такое предупреждение носит организационный характер и производится вне Системы	Карточка обращения в АРМ Куратора	Список обращений АРМ Куратора	Куратор

Таблица 6. Шаги процесса контроля выполнения обработки обращений граждан для обращений с просроченным сроком ответа на обращение.

№	Шаг	Действие	Входные данные	Выходные данные	Роль исполнителя
1.	Проверка наличия обращений с просроченным временем ответа	Открыть АРМ Куратора. Отсортировать обращения по сроку на ответ. Выбрать обращение с просроченным временем ответа	Список обращений АРМ Куратора	Карточка обращения в АРМ Куратора	Куратор
2.	Карточка обращения в АРМ Куратора	Уведомление пользователю Системы, работающему с обращением на текущем этапе. Выбор метода отправки уведомления — с помощью средств Системы или по электронной почте	Карточка обращения в АРМ Куратора	Список обращений АРМ Куратора	Куратор

10. Техническая поддержка.

В случае возникновения вопросов по работе с Системой обращайтесь в службу технической поддержки по электронному адресу sd@sc.minsvyaz.ru или по телефону 8-800-100-70-10.

При отправке заявки на почту, обязательно нужно указать:

- фамилию, имя и отчество инициатора заявки;
- электронный адрес регистрации в Системе;
- должность инициатора;
- наименование ведомства/организации инициатора;
- описание причины и сути заявки;
- детальное описание ситуации;
- ожидаемое поведение Системы по шагам и результат ее работы (скриншоты экранов, коды ошибок и т.д.).

Специалист отдела писем
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем
и обращений граждан

В.В. Андриевский

И.о. руководителя аппарата Брянской
городской администрации

Н.И. Голубокий