

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования
Северский муниципальный район
Краснодарского края
от 04.09.2016 № 1643

Инструкция
о порядке работы с обращениями и сообщениями граждан,
поступившими на платформу обратной связи «Единый
портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
в администрацию муниципального образования
Северский муниципальный район
Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с сообщениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. Настоящая Инструкция регулирует порядок работы с сообщениями и обращениями граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным

лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

2.1. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениям), постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к ПОС обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

2.2. Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, специалистами управления делопроизводства в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

- дату регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя при наличии;
- адрес заявителя при наличии;
- источник поступления;
- телефон заявителя при наличии;
- e-mail заявителя при наличии;
- признак сообщения;
- код тематики;
- количество листов с приложениями (при наличии);
- наименование органа или организации, или фамилия, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

2.3. При работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, применяются следующие термины:

координатор - сотрудник управления делопроизводства администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

исполнитель - сотрудник структурного подразделения администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и сообщений и подготовку ответов на них;

руководитель - сотрудник структурного подразделения администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края (заместители главы администрации, начальники структурных подразделений администрации), уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправление обращений и сообщений в личные кабинеты органов или организаций, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

куратор – сотрудник управления делопроизводства, все заместители главы администрации и начальник управления сельского, лесного хозяйства и продовольствия администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, уполномоченный осуществлять организацию работы и контроль за процессом и результатом обработки обращений и сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности;

администратор - сотрудник управления информатизации и информационной безопасности, которому доступен функционал управления в ПОС и изменения параметров личного кабинета администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края (в том числе данных личного кабинета администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, категорий, подведомственности), добавления новых учетных записей в личном кабинете администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, формирования варианта оформления и кода виджета (приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») сообщений.

Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько ролей.

2.4. Полномочия управления делопроизводства в ПОС:

2.4.1. Осуществляет общую координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС, оказывает консультационную помощь структурным подразделениям администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, городским и сельским поселениям Северского района по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

2.4.2. Осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений,

направленных в адрес муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личном кабинете организации.

2.4.3. Организует распределение обращений и сообщений по компетенции между структурными подразделениями администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, в городские и сельские поселения Северского района.

2.4.4. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

Этапы координации, исполнения и утверждения являются обязательными для всех обращений и сообщений.

Определение того, что заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (не сообщение), производится в ПОС автоматически.

Обработка обращений, подаваемых в ПОС, обладает следующими основными особенностями:

в карточке обращения отображается признак «59-ФЗ»;

возможность указания «специальных» сроков обработки для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

ограничения на перенос срока подготовки ответа на обращение. Подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» возможна не более 1 раза;

обязательность подписания ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.5. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС.

Обработка сообщений в ускоренном порядке осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

2.6. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС:

2.6.1. Обращения или сообщения после проверки и автоматической маршрутизации поступают на этап координации в личный кабинет администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края.

Координатор для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) назначить исполнителя;
- 2) взять обращение или сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному обращению или сообщению;
- 3) отправить на согласование (утверждение) решение о перенаправлении

поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения;

4) передать обращение или сообщение в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы.

Координатор должен повторно назначать исполнителя для отложенных обращений или сообщений, которые находятся в отдельном разделе автоматизированного рабочего места координатора.

При работе с отложенными обращениями или сообщениями координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями или сообщениями, поступившими после проверки и автоматической маршрутизации.

2.6.2. Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в автоматизированное рабочее место соответствующего исполнителя.

Исполнитель для каждого поступившего обращения или сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- 1) взять в работу;
- 2) вернуть на координацию;
- 3) переназначить исполнителя.

Для обращений или сообщений, которые исполнитель взял в работу, он должен:

1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запросить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения или сообщения, в других органах и организациях, за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным (например, суды, органы дознания, органы предварительного следствия и т.д.);

2) подготовить ответ на обращение или сообщение.

При подготовке ответа на обращение или сообщение в ПОС исполнитель должен выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»).

При выборе типа ответа «Отложено» исполнитель должен указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения или сообщения – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения или сообщения, включая утверждение ответа на обращение).

Тип ответа «Отложено» также, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения. После того, как ответ утвержден, он направляется заявителю. Дата, до которой отложено рассмотрение обращения или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения.

При выборе типа ответа «Отклонено» исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращений или сообщений в ПОС в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в случае, когда ответ не дается);

- 3) сформировать текст ответа заявителю;
- 4) прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);
- 5) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);
- 6) прикрепить (в случае необходимости) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для руководителя и не направляются в ответе заявителю;
- 7) указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости);
- 8) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в ПОС подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений исполнитель может выбрать один из вариантов при подготовке ответа.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения или сообщения на этап координации. В этом случае исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения или сообщения координатору.

Возврат обращения или сообщения на этап координации осуществляется в срок, не превышающий трех календарных дней (72 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю, а сообщений с признаком ускоренной обработки (обращений со специальным сроком обработки) в срок, не превышающий один календарный день (24 часа) со дня поступления обращения или сообщения исполнителю.

2.6.3. На этап согласования поступают обращения или сообщения:

- 1) по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);
- 2) направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап согласования, поступают в автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение или сообщение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

- 1) согласовать подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения;
- 2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении с указанием причины отклонения;
- 3) передать право согласования ответа на обращение или сообщение

другому пользователю с ролью руководитель, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории для личного кабинета структурного подразделения администрации Северского района. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение или сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.).

Этап согласования может не проводиться по решению работника, определенного на роль руководителя в соответствующих структурных подразделениях администрации Северского района.

2.6.4. На этап утверждения попадают следующие обращения или сообщения:

- 1) успешно прошедшие этап согласования;
- 2) для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;
- 3) которые необходимо перенаправить в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, и для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все обращения или сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают в автоматизированное рабочее место руководителя, который для данных обращений или сообщений определен утверждающим лицом.

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

- 1) утвердить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении обращения или сообщения.

После утверждения подготовленного ответа он автоматически направляется заявителю в его личный кабинет в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете заявителя в ПОС.

После утверждения решения о перенаправлении обращения или сообщения в органы или организации, к компетенции которых относится их рассмотрение, обращение или сообщение автоматически перенаправляется в личные кабинеты соответствующих органов или организаций с уведомлением заявителя в его личном кабинете в ПОС и на электронную почту, указанную в личном кабинете в ПОС;

- 2) отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, или решение о перенаправлении в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, с обязательным указанием причины отклонения;

3) передать право утверждения ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории и подкатегории для личного кабинета структурного подразделения администрации Северского района.

2.6.5. Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в личный кабинет

администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, доступны куратору данного личного кабинета для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

1) регулярной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения;

2) регулярной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

В случае обнаружения просрочки куратор уведомляет о ней пользователя ПОС, назначенного на текущий этап обработки обращения или сообщения. Куратор может направить предупреждение в автоматизированное рабочее место или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в ПОС, а также с помощью других средств коммуникации вне ПОС.

В процессе контроля сроков обработки обращений или сообщений может также принимать участие пользователь с ролью координатор.

Куратору могут быть предоставлены роли координатора и исполнителя в ПОС.

2.7. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края несут ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личном кабинете администрации муниципального образования Северский муниципальный район Краснодарского края, и определяют лиц, ответственных за обработку обращений и сообщений в ПОС на роль руководителя, координатора и исполнителя.

Начальник управления делопроизводства

Н.А. Наталенко