

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель Министра  
цифрового развития, связи  
и массовых коммуникаций  
Российской Федерации

\_\_\_\_\_ О. Ю. Качанов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Вице-Президент  
по корпоративному управлению  
дочерними и зависимыми  
обществами и имуществу  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ А. В. Колесников

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**Выполнение работ по развитию  
федеральной государственной информационной системы  
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  
в части функциональности единого окна цифровой обратной связи**

**ЕПГУ-2020-12 ПОС**

ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РО

Листов \_\_\_\_

Москва 2021



### **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание регламента работы с обращениями Заявителей в Системе, определяющего действия различных пользователей Системы и порядок внесения изменений в сущности Системы, используемые при рассмотрении обращений Заявителей.

Регламент работы с обращениями граждан разработан в соответствии с требованиями Технического задания на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи (Приложение № 1 к государственному контракту от 16.12.2020 № 0410/45).

## Содержание

Термины и сокращения.....	5
1 Общие положения.....	8
1.1 Роли пользователей Системы.....	8
1.2 Этапы процесса обработки обращений.....	9
1.3 Обязательность этапов процесса обработки обращений.....	10
1.4 Особенности определения временных сроков этапов процесса обработки обращений.....	10
2 Описание процесса обработки обращения.....	11
2.1 Этап модерации.....	11
2.2 Этап координации.....	11
2.3 Этап исполнения.....	14
2.4 Этап согласования.....	16
2.5 Этап утверждения.....	17
3 Контроль процесса обработки обращений.....	20
4 Порядок внесения изменений в сущности Системы используемые в процессе обработки обращений.....	23
4.1 Порядок внесения изменений в Классификатор.....	23
4.2 Порядок внесения изменений в перечень причин отклонения обращений.....	23
5 Регламентирование действий по обработке обращений, осуществляемое в органах и организациях.....	25
Приложение А. Сроки этапов процесса обработки обращений.....	27

## ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Перечни используемых определений и сокращений представлен в таблицах 1 и 2.

*Таблица 1 — Перечень определений*

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Автоправила	Настройка в Системе, позволяющая автоматически передавать обращение на 1 уровень ниже по иерархии ЛКО, созданной в Системе
ВИС, интегрированная с Системой	В рамках настоящего документа — способ интеграции в Системе ЛКО с ВИС, обеспечивающий: <ul style="list-style-type: none"> <li>– передачу в ВИС из Системы всех данных обращений Заявителей и их обработку в ВИС;</li> <li>– передачу в Систему статусов обработки обращений;</li> <li>– передачу в Систему из ВИС ответа по результатам обработки обращений</li> </ul>
Должностное лицо	Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе или организации
Жалоба	Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц
Заявитель	Физическое или юридическое лицо, направившее обращение в Системе
Заявление	Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и организаций, либо критика деятельности указанных органов и организаций
Классификатор	Систематизированный иерархический перечень категорий, подкатегорий и фактов, который ведется в Системе
Минцифры России	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Неподведомственная организация	Орган или организация, в компетенцию которой входит решение содержащихся в обращении вопросов, и не являющаяся подведомственной по отношению к органу или организации, в которую данное обращение поступило.

Термин	Определение
Обращение гражданина или юридического лица (обращение)	Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в электронной форме предложение, заявление, жалоба гражданина Российской Федерации, поступившие в Систему, а также поступившее в Систему в электронной форме сообщение или сообщение из открытого источника
Отложенное обращение	Обращение, для которого выбран тип ответа «Отложено» и для которого еще не произведено повторное рассмотрение Исполнителем
Оператор Системы	Организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение Системы
Органы и/или организации	Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностные лица
Предложение	Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов и организаций, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества
Просрочка	Превышение регламентированного срока нахождения обращения на каком-либо этапе процесса обработки обращений или общего срока обработки обращения
Регламент	Регламент работы с обращениями граждан
Регламент технической поддержки Системы	Документ, определяющий порядок приема и обработки Заявок от пользователей (не являющихся Заявителями)
Роль	Объем полномочий, предоставляемых должностному лицу при рассмотрении обращений с использованием средств Системы
Система	Функциональность федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части единого окна цифровой обратной связи (платформы обратной связи)
Система контроля и управления функционированием Оператора Системы	ИС, обеспечивающая функционирование первой линии технической поддержки Оператора Системы

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Типовой шаблон	Подготовленный в Системе шаблон ответа на обращение, который определяет тип ответа и его текст, в котором могут меняться только те поля, которые вставлены в шаблоне
Фаст-трек	Отдельный вид обращений и характеристика категории, подкатегории или факта обращения, указывающая, что процесс обработки обращения должен быть выполнен быстрее, чем за 30 дней

*Таблица 2 — Перечень сокращений*

<b>Сокращение</b>	<b>Описание</b>
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВИС	Внешняя информационная система, которая может быть представлена ИС Федеральных органов исполнительной власти, региональной ИС или ИС других органов и организаций
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ИС	Информационная система
ЛК	Личный кабинет
ЛКО	Личный кабинет органа или организации

## **1 Общие положения**

Настоящий Регламент разработан в соответствии с Техническим заданием на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи, являющимся Приложением № 1 к государственному контракту № 0410/45 от 16 декабря 2020 года.

Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки обращений, поступивших от граждан и юридических лиц (Заявителей) через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов и организаций в сети «Интернет», в личном кабинете гражданина на портале ЕПГУ, через мобильное приложение Жителя или другие источники.

### **1.1 Роли пользователей Системы**

Предполагается, что все пользователи настоящего регламента являются пользователями Системы, владеют навыками работы с ней, ознакомились с Руководством пользователя (ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РП) и имеют одну из следующих ролей пользователей Системы:

- Модератор;
- Координатор;
- Исполнитель;
- Руководитель;
- Куратор.

Функции каждой из ролей пользователей Системы описаны в документе «Руководство пользователя» (ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РП).

Модератором является представитель Оператора Системы или должностное лицо, уполномоченное осуществлять прием поступивших обращений на рассмотрение или их отклонение.

Координатором является должностное лицо, уполномоченное осуществлять организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями.

Исполнителем является должностное лицо, уполномоченное осуществлять рассмотрение обращений и подготовку ответов на них.



Руководителем является должностное лицо органа или организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения.

Куратором является должностное лицо, уполномоченное осуществлять контроль за процессом обработки обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности.

## **1.2 Этапы процесса обработки обращений**

Процесс обработки обращений Заявителей в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь Системы, имеющий соответствующую роль:

- Модератор (для этапа модерации);
- Координатор (для этапа координации);
- Исполнитель (для этапа исполнения);
- Руководитель (для этапа согласования);
- Руководитель (для этапа утверждения).

В рамках осуществления функций по контролю за процессом обработки обращений Куратор, в случае необходимости и при наличии таких прав, может выполнять действия, которые в обычном режиме выполняют пользователи с другими ролями в Системе.

Один пользователь может одновременно совмещать несколько любых ролей в Системе.

### **1.3 Обязательность этапов процесса обработки обращений**

Если Модератор принимает решение об отклонении обращения на этапе модерации (в соответствии с п. 2.1 настоящего Регламента), то остальные этапы обработки данное обращение не проходит.

Для обращений определенных категорий (подкатегорий/фактов) этап модерации может выполняться автоматически. После выполнения автоматической модерации данные обращения попадают на этап координации.

Необходимость этапа согласования самостоятельно определяется Исполнителем (или Координатором в случае, если он выполняет функции Исполнителя для обращения) на этапе исполнения. Для обращений, перенаправляемых в подведомственные и неподведомственные организации, необходимость этапа согласования определяется Координатором.

### **1.4 Особенности определения временных сроков этапов процесса обработки обращений**

Обработка обращений, поступивших в Систему, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Системе.

В Системе предусмотрена возможность обработки определенных категорий (подкатегорий, фактов) обращений в ускоренном порядке (Фаст-трек). Перечень категорий (подкатегорий, фактов) Фаст-треков и сроки их обработки определяются на основании соответствующих нормативных правовых актов в целом для региона и привязанных к нему ЛКО, либо для конкретного ЛКО.

Срок нахождения обращения на каждом этапе процесса обработки обращений определяется как доля от общего срока обработки обращения данной категории (подкатегории, факта) и задается в общесистемных настройках в процентах. Этот процент является единым для обращений с любыми сроками обработки и приведен в Приложении А к настоящему Регламенту.

Сроки нахождения обращения на каждом этапе процесса обработки обращений, рассчитанные в днях/часах для двух вариантов обращений: обращение с 30-дневным сроком обработки и Фаст-трек с 10-дневным сроком обработки, приведены в Приложении А к настоящему Регламенту.

## 2 Описание процесса обработки обращения

### 2.1 Этап модерации

Поступившее в Систему обращение автоматически направляется в АРМ Модератора. Роль Модератора может выполнять как сотрудник органа или организации, так и сотрудник Оператора Системы. Для определенных категорий (подкатегорий) обращений модерация может выполняться автоматически.

На этапе модерации Модератор выполняет одно из следующих действий:

- отклонение обращения;
- принятие обращения в работу.

Перед принятием обращения Модератор:

- должен задать категорию и подкатеорию обращения (если они не указаны Заявителем) или изменить категорию и подкатеорию обращения (если они указаны Заявителем неверно);
- может осуществить заполнение дополнительных полей в карточке обращения (если они есть и требуют заполнения на данном этапе);
- может изменить ЛКО, которое должно подготовить ответ на обращение.

При отклонении обращения Модератор должен указать причину отклонения, выбрав ее из исчерпывающего списка, размещенного в Системе.

Для Заявителей перечень причин отклонения приводится в документе «Правила отправки сообщений», размещенном в электронных формах обращений.

### 2.2 Этап координации

Все обращения, принятые в работу на этапе модерации, поступают на этап координации в АРМ Координатора.

В АРМ Координатора также поступают:

- обращения, возвращенные на этап координации Исполнителем;
- обращения, для которых Исполнителем выбран тип ответа «Отложено» (п. 2.3 настоящего Регламента);
- обращения, возвращенные на этап координации при отклонении решения об их перенаправлении в неподведомственную организацию на этапе согласования или утверждения;

- обращения, ответ на которые подготовлен в ВИС, интегрированной с Системой (при установке признака необходимости согласования и утверждения в Системе ответов на обращения, подготовленных в ВИС), при отклонении ответа, подготовленного в ВИС, на этапах согласования или утверждения в Системе. Дальнейшая подготовка ответа в этом случае производится в Системе так же, как и для обращений, ответ на которые подготовлен в Системе и отклонен на этапах согласования или утверждения;
- обращения, ответ на которые подготовлен в ВИС, интегрированной с Системой (при установке признака необходимости согласования и утверждения в Системе подготовленных в ВИС ответов);
- обращения, ответ на которые подготовлен в подведомственной организации, которая не имеет права подписания ответа на обращение для отправки Заявителю, и для которых Координатором при передаче в подведомственную организацию был указан возврат обращения после подготовки ответа на этап координации;
- обращения, перенаправленные из вышестоящей организации;
- обращения, перенаправленные в данный орган или организацию из других органов или организаций как в неподведомственную организацию.

Координатор при получении обращения в случае необходимости может указать реквизиты его регистрации (номер документа и дату регистрации), если она была выполнена вне Системы.

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

- назначить Исполнителя;
- 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 подведомственная организация, в которую передается обращение, иметь право согласования и утверждения подготовленного ответа. Если такого права не будет, то Координатор должен указать на какой этап обработки будет возвращено обращение после подготовки ответа в подведомственной организации — на этап координации или на этап согласования/утверждения.

Передача обращения на исполнение в подведомственную организацию без права согласования/утверждения ответа на обращение с возвратом обращения на этап координации позволяет реализовать возможность получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение. Координатор при обнаружении такой необходимости (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), направляет обращение в подведомственную организацию с запросом необходимой информации и с указанием необходимости возврата обращения на этап координации. Получив от подведомственной организации необходимые материалы, Координатор далее отправляет обращение на исполнение с учетом полученных материалов, прикрепленных к обращению.

Сразу после передачи обращения на исполнение в подведомственную организацию Заявителю будет автоматически направлено уведомление о перенаправлении обращения в указанную подведомственную организацию в ЛК Заявителя на ЕПГУ и на электронную почту, указанную в ЛК Заявителя на ЕПГУ.

- отправить на согласование/утверждение решение о перенаправлении поступившего обращения для подготовки ответа в неподведомственную организацию. В этом случае Координатор должен указать:
  - неподведомственную организацию, в которую должно быть осуществлено перенаправление обращения;
  - лицо или перечень лиц из списка пользователей с ролью Руководитель, согласующих решение о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию (в случае необходимости);
  - лицо из списка пользователей с ролью Руководитель, утверждающее решение о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию;
- вернуть в вышестоящий орган или организацию, поступившее от нее обращение, с указанием причины возврата.

Координатор должен повторно назначать Исполнителя для отложенных обращений (п. 2.3 настоящего Регламента), которые находятся в отдельном разделе АРМ Координатора.

При работе с отложенными обращениями Координатор может выполнить те же действия, что и с обращениями, поступившими после этапа модерации.

Координатор участвует в обработке обращений, ответы на которые подготовлены в ВИС (для ВИС, интегрированной с Системой, и при установке в настройках ЛКО признака необходимости согласования и утверждения в Системе). Координатор должен назначить Руководителей для согласования (в случае необходимости) и утверждения ответа и направить его на соответствующий этап.

Координатор обязан реагировать на просрочку времени подготовки ответа на обращения, переданные из Системы в ВИС, так, как это описано в п. 3 настоящего Регламента.

### **2.3 Этап исполнения**

Все обращения, которым на этапе координации назначен Исполнитель, поступают в АРМ этого Исполнителя.

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

- взять в работу;
- вернуть на координацию;
- переназначить исполнителя.

Для обращений, которые Исполнитель взял в работу, он должен:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе в случае необходимости запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, 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.);
- подготовить ответ на обращение.

При подготовке ответа на обращение в Системе 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. Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения – 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения, включая его утверждение).

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, становится новым сроком обработки обращения. Срок нахождения обращения на каждом этапе процесса обработки обращений определяется заново, исходя из этой новой даты и общесистемных настроек, заданных в процентах.

При выборе типа ответа «Отклонено» Исполнитель должен указать причину из исчерпывающего списка причин отклонения обращения в Системе;

- сформировать текст ответа Заявителю;
- прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);
- скорректировать должность и ФИО отвечающего (в случае необходимости);
- добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);
- прикрепить подтверждающие файлы к комментарию (в случае необходимости);
- указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или решение, принятое по итогам рассмотрения обращения (в случае необходимости);
- указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на обращение или решение, принятое по итогам рассмотрения обращения.

Для отдельных категорий, подкатегорий и фактов обращений в Системе подготовлены типовые шаблоны ответов. Для таких обращений Исполнитель может выбрать один из вариантов подготовки ответа:

- с помощью подготовленного шаблона ответа – типового шаблона (данный вариант является приоритетным);
- с помощью редактируемого ответа (действия Исполнителя при выборе этого варианта аналогичны описанным выше).

Для определенных категорий, подкатегорий и фактов обращений с типовыми шаблонами ответов подготовить ответ с помощью редактируемого ответа нельзя.

В случае использования типового шаблона ответа Исполнитель должен:

- выбрать один из типовых шаблонов, предусмотренных для данной категории, подкатегории и факта обращения. После этого автоматически подставится тип ответа и тип решения, определенные по выбранному шаблону;
- после выбора шаблона будет автоматически сформирован текст ответа на обращение. Сам текст не может быть изменен, но он содержит поля. Следует задать все обязательные к заполнению поля и, если это необходимо, необязательные, но допустимые к заполнению поля;
- выполнить те же действия, которые осуществляет Исполнитель после формирования текста ответа Заявителю при подготовке ответа на обращение без использования типового шаблона.

Исполнитель имеет возможность возврата обращения на этап координации. В этом случае Исполнитель должен указать мотивированную причину возврата обращения Координатору. Такой возможностью следует воспользоваться, например, в случае необходимости получения дополнительных материалов от подведомственной организации. В этом случае Координатор может отправить обращение в подведомственную организацию, а после формирования ответа в этой организации, снова передать обращение на этап исполнения.

Исполнитель имеет возможность переназначить исполнителя для обращения для подготовки ответа другим пользователем того же ЛКО с ролью Исполнитель. Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Исполнитель не может ответить на обращение в установленные сроки (в связи с отпуском, болезнью, увольнением и т.д.). При переназначении Исполнитель может указать комментарий с обоснованием причины переназначения и, в случае необходимости, приложить файлы подтверждающих документов.

#### **2.4 Этап согласования**

На этап согласования поступают обращения:

- по которым подготовлен ответ Исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);
- направленные Координатором для согласования решения об их перенаправлении в неподведомственную организацию;



- направленные Координатором для согласования ответа, подготовленного в ВИС, интегрированной с Системой (при установке признака необходимости согласования и утверждения в Системе ответов, подготовленных в ВИС).

Все обращения, попадающие на этап согласования, поступают в АРМ Руководителя, который для данных обращений определен согласующим лицом.

В случае если ответ на обращение согласуют несколько лиц, согласование производится ими последовательно в порядке, установленном на этапе исполнения (или на этапе координации в случае согласования решения о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию или при согласовании ответа, подготовленного в ВИС).

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

- согласовать подготовленный ответ на обращение или решение о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию. При необходимости перед согласованием подготовленный текст ответа может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов;
- отклонить подготовленный ответ на обращение или решение о перенаправлении. В этом случае необходимо указать причину отклонения. После этого обращение возвращается Исполнителю для доработки ответа, а при отклонении решения о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию или при отклонении ответа, поступившего из ВИС — Координатору на этап координации (п 2.2 настоящего Регламента);
- передать право согласования ответа на обращение другому пользователю с ролью Руководитель, имеющему полномочия согласования обращений данной категории для данного ЛКО. Эта возможность предназначена для случаев, когда назначенный на согласование Руководитель не будет иметь возможности согласовать обращение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение и т.д.). В этом случае Руководитель должен выбрать новое согласующее лицо, указать комментарий и загрузить файлы к комментарию (при необходимости).

## 2.5 Этап утверждения

На этап утверждения попадают обращения:

- успешно прошедшие этап согласования;
- для которых Исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

- которые необходимо перенаправить в неподведомственную организацию и для которых не был предусмотрен этап согласования;
- ответ по которым подготовлен в ВИС (для ВИС, интегрированной с Системой, и при установке признака необходимости согласования и утверждения в Системе ответов, подготовленных в ВИС).

Все обращения, попадающие на этап утверждения, поступают в АРМ Руководителя, который для данных обращений определен утверждающим лицом.

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

- утвердить подготовленный ответ на обращение или решение о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию.

После утверждения подготовленного ответа он автоматически направляется Заявителю в его ЛК на ЕПГУ и на электронную почту, указанную в ЛК Заявителя на ЕПГУ. При необходимости перед утверждением подготовленный текст ответа может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов.

После утверждения решения о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию обращение автоматически перенаправляется в ЛКО этой неподведомственной организации, а Заявителю в его ЛК на ЕПГУ и на электронную почту, указанную в ЛК Заявителя на ЕПГУ, направляется уведомление о перенаправлении обращения в неподведомственную организацию;

- отклонить подготовленный ответ на обращение или решение о перенаправлении в неподведомственную организацию с обязательным указанием причины отклонения.

При отклонения ответа обращение возвращается Исполнителю для доработки (п. 2.3 настоящего Регламента), а при отклонении решения о перенаправлении — Координатору на этап координации (п 2.2 настоящего Регламента). В случае отклонения ответа, подготовленного в ВИС, обращение возвращается на этап координации в Системе;

- передать право утверждения ответа на обращение другому пользователю с ролью Руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения данной категории и подкатегории для данного ЛКО.

### 3 Контроль процесса обработки обращений

Контроль процесса обработки обращений осуществляется Куратором.

Все обращения, поступившие в ЛКО, доступны Куратору этого органа или организации для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

- ежедневная проверка обращений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек.

В случае обнаружения просрочки Куратор должен уведомить о ней пользователя Системы, назначенного на текущий этап обработки обращения. Предупреждение носит организационный характер и производится вне Системы (например, по телефону);

- ежедневная проверка обращений на наличие просрочек общего срока обработки обращения.

В случае обнаружения просрочки Куратор должен уведомить о ней пользователя Системы, назначенного на текущий этап обработки обращения. Куратор может направить предупреждение в АРМ или на электронную почту соответствующего пользователя с помощью функции отправки уведомлений в Системе, а также с помощью других средств коммуникации вне Системы (например, по телефону).

В ЛКО может быть настроена отправка автоматических уведомлений о завершении (приближении) срока обработки обращения тому пользователю Системы, который назначен на текущий этап обработки обращения. Такие уведомления могут поступать пользователям Системы с ролями, указанными в п. 1.1 настоящего Регламента, автоматически без участия Куратора.

В процессе контроля сроков обработки обращений может также принимать участие пользователь с ролью Координатор.

Координатор принимает участие в контроле сроков обработки обращений, передаваемых в ВИС, интегрированную с Системой. При получении уведомления о просрочке по указанным обращениям (от Куратора или автоматических уведомлений Системы) Координатор обязан связаться с пользователем ВИС, ответственным за обработку соответствующего обращения (информация о пользователе указывается в карточке обращения в Системе).

При выявлении технических проблем при загрузке ответа на обращение в Систему из ВИС, Координатор должен привлечь технических специалистов ЛКО и Администратора ЛКО для решения выявленной проблемы.

При выявлении превышения срока ответа на обращение, переданного на обработку в ВИС, Координатор может инициировать подготовку ответа на обращение в Системе, минуя ВИС. Такой возможностью следует воспользоваться, например, в случае технических проблем с ВИС.

Также Куратору могут быть предоставлены в Системе следующие полномочия (по запросу, направленному в адрес Оператора Системы, как это описано в Регламенте технической поддержки Системы):

- переназначить Исполнителя, т.е. перенаправить обращение, находящееся в работе на этапе исполнения, другому пользователю того же ЛКО с ролью Исполнитель для подготовки ответа.

Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Исполнитель не может ответить на обращение в установленные сроки (в связи с отпуском, болезнью, увольнением и т.д.). При переназначении Куратор может указать комментарий с обоснованием причины переназначения и в случае необходимости приложить файлы подтверждающих документов;

- вернуть обращение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию, с указанием причины возврата;
- отклонить подготовленный ответ на обращение, находящийся на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;
- передать право согласования ответа на обращение, находящегося на этапе согласования, другому пользователю Системы с ролью Руководитель, который уполномочен согласовывать обращения данной категории для данного ЛКО.

Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Руководитель не может согласовать ответ на обращение в установленные сроки (в связи с отпуском, болезнью, увольнением и т.д.). При переназначении Куратор может указать комментарий с обоснованием причины передачи права согласования ответа на обращение и приложить файлы подтверждающих документов (в случае необходимости);

- отклонить подготовленный ответ на обращение, находящийся на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;
- передать право утверждения ответа на обращение, находящегося на этапе утверждения, другому пользователю Системы с ролью Руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения данной категории для данного ЛКО.

Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Руководитель не может утвердить ответ на обращение в установленные сроки (в связи с отпуском, болезнью, увольнением и т.д.). При переназначении Куратор может указать комментарий с обоснованием причины передачи права утверждения и в случае необходимости приложить файлы подтверждающих документов.

## **4 Порядок внесения изменений в сущности Системы используемые в процессе обработки обращений**

### **4.1 Порядок внесения изменений в Классификатор**

При направлении обращения Заявитель может указать категорию и подкатеорию обращения. Для управления категориями, подкатегориями и фактами обращений в Системе ведется Классификатор.

Изменение Классификатора осуществляется по инициативе органа или организации (инициатор запроса) в порядке, установленном настоящим Регламентом. Инициатор запроса в случае необходимости внести изменения в Классификатор, направляет соответствующее предложение в адрес Оператора Системы. Предложение должно быть направлено по электронной почте в адрес службы Технической поддержки Оператора Системы, указанный в Регламенте технической поддержки Системы, и должно содержать наименование категории (подкатегории) Классификатора, которую предлагается добавить/удалить, а также перечень добавляемых/удаляемых фактов для данной категории (подкатегории). При внесении корректировок в наименования элементов Классификатора (категорий, подкатегорий или фактов) в запросе необходимо указать наименования элементов до и после внесения предлагаемых корректировок.

Запрос на внесение изменений в Классификатор рассматривается Минцифры России в сроки, установленные в Регламенте технической поддержки Системы. Результат рассмотрения запроса направляется его инициатору средствами Системы контроля и управления функционированием Оператора Системы.

После согласования Минцифры России запроса на внесение изменений в Классификатор Оператор Системы реализует изменения в соответствии с процедурой исполнения заявок типа «Запрос на изменение», описанной в Регламенте технической поддержки Системы.

### **4.2 Порядок внесения изменений в перечень причин отклонения обращений**

При выборе типа ответа на обращение «Отклонено» (п. 2.3 настоящего Регламента) Исполнитель обязан выбрать причину отклонения обращения из исчерпывающего списка причин в Системе.

Изменение перечня причин отклонения обращений осуществляется по инициативе органа или организации (инициатор запроса) в порядке, установленном настоящим Регламентом. Инициатор запроса в случае необходимости добавить (удалить или изменить) причину отклонения обращений, направляет соответствующее предложение в адрес

Оператора Системы. Предложение должно быть направлено по электронной почте в адрес службы Технической поддержки Оператора Системы, указанный в Регламенте технической поддержки Системы, и должно содержать наименование причины (причин) отклонения, которую (которые) предлагается добавить (удалить) в Системе. При внесении корректировок в наименования причин отклонения обращений в запросе необходимо указать наименования причин до и после внесения предлагаемых корректировок.

Запрос на изменение перечня причин отклонения обращений рассматривается Минцифры России в сроки, установленные в Регламенте технической поддержки Системы. Результат рассмотрения запроса направляется его инициатору средствами Системы контроля и управления функционированием Оператора Системы.

После согласования запроса на изменение перечня причин отклонения обращений со стороны Минцифры России Оператор Системы реализует изменение в соответствии с процедурой исполнения заявок типа «Запрос на изменение», описанной в Регламенте технической поддержки Системы.



## **5 Регламентирование действий по обработке обращений, осуществляемое в органах и организациях**

Все органы и организации, подключенные к Системе, и не имеющие вышестоящих организаций, должны разработать регламент работы с обращениями, который распространяется на сам орган или организацию и ее подведомственные организации.

Регламент органа или организации должен отражать следующие вопросы:

- порядок определения категорий (подкатегорий, фактов) обращений, требующих рассмотрения в ускоренном порядке;
- порядок предоставления доступа к Системе должностным лицам и назначения ролей пользователям в Системе для ЛКО;
- порядок доступа пользователей к категориям (подкатегориям) в случае создания новых категорий (подкатегорий) для органа или организации;
- описание ответственности сотрудников органа или организации за превышение сроков обработки обращений, определенных в настоящем Регламенте.
- порядок создания типовых шаблонов ответов на обращения для ЛКО;
- порядок создания автоправил для ЛКО;
- порядок создания настраиваемых полей для ЛКО;
- порядок интеграции Системы с ВИС органа или организации.

По решению органа или организации регламент также может включать следующие вопросы:

- рекомендации по порядку предоставления доступа к Системе должностным лицам подведомственных организаций;
- рекомендации по порядку назначения ролей пользователям в Системе для ЛКО подведомственных организаций;
- рекомендации по порядку доступа пользователей к категориям (подкатегориям) в случае создания новых категорий (подкатегорий) для ЛКО подведомственных организаций;
- рекомендации по порядку создания шаблонов ответов на обращения для ЛКО подведомственных организаций;
- рекомендации по порядку создания автоправил для ЛКО подведомственных организаций;

- рекомендации по порядку создания настраиваемых полей обращений для ЛКО подведомственных организаций;
- рекомендации по интеграции с ВИС для ЛКО подведомственных организаций;
- порядок сбора заявок на внесение изменений в Классификатор от подведомственных организаций;
- порядок сбора заявок на внесение изменений в перечень причин отклонения обращений от подведомственных организаций.

При необходимости регламент органа или организации может включать дополнительные разделы.

Положения регламента органа или организации не может противоречить положениям настоящего Регламента.

Подведомственная организация, по согласованию с вышестоящим органом или организацией, может разработать собственный регламент работы с обращениями. Разработанный подведомственной организацией регламент не может противоречить положениям регламента вышестоящего органа или организации. В отсутствие такого регламента действия органа или организации должны определяться регламентом по обработке обращений граждан вышестоящего органа или организации.

### Приложение А. Сроки этапов процесса обработки обращений

Сроки нахождения обращения на каждом этапе процесса обработки обращений в процентах от общего срока обработки обращения, а также рассчитанные в днях/часах для двух вариантов обращений: обращение с 30-дневным сроком обработки и Фаст-трек с 10-дневным сроком обработки, приведены в таблице 3.

Таблица 3 — Сроки этапов процесса обработки обращений

№	Наименование этапа	Срок нахождения обращения на этапе, в процентах от общего срока обработки	Срок нахождения обращения с 30-дневным сроком обработки на этапе	Срок нахождения Фаст-трека с 10-дневным сроком обработки на этапе
1.	Модерация	5	1 день 12 часов	12 часов
2.	Координация	5	1 день 12 часов	12 часов
3.	Исполнение	65	19 дней 12 часов	6 дней 12 часов
4.	Согласование	15	4 дня 12 часов	1 день 12 часов
5.	Утверждение	10	3 дня	1 день
Общий срок обработки		100	30 дней	10 дней