

## ПРАВИЛА ПРИСВОЕНИЯ ОБРАЩЕНИЮ ПРИЗНАКА «ОБРАЩЕНИЕ ПО 59-ФЗ»

Признак «Обращение по 59-ФЗ» устанавливается обращению в любом из следующих случаев:

- При подаче обращения заявителем не была указана какая-либо категория;
- При подаче обращения заявителем была указана категория, для которой в классификаторе региона не задан признак «фаст-трек».

***Признак «Обращение по 59-ФЗ» присваивается единожды и только при подаче обращения. Обращение, получившее признак «Обращение по 59-ФЗ», остается с ним на протяжении всего процесса обработки.***

В рамках системы признак отображается в карточке обращения в разделе «Информация о сообщении».

### Сообщение 563077404

Срок ответа: 29 дней 11 часов 55 минут / до 23:59 20.02.2024

На координацию: 2 дня 6 часов 14 минут / до 18:19 24.01.2024

#### Информация о сообщении

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

 Редактировать

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Сообщение в открытом доступе Нет

Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ

Специальный срок обработки: \_\_\_\_\_

 Редактировать

Рисунок 1 – Тип подачи «Обращение по 59-ФЗ»

Признак «Обращение по 59-ФЗ» не зависит от срока обработки и не может быть снят при получении обращением признака «фаст-трек» в результате пересчета срока на меньший или равный 10 дням. Следовательно, признак не может быть снят ни в одном из перечисленных случаев:

- изменение категории обращения на этапе первичной модерации на категорию с признаком «фаст-трека»;
- перенаправление в другой ЛКО с правом подписи и изменением категории на категорию с признаком «фаст-трека»;
- перенаправление с правом подписи без изменения категории в ЛКО, в котором данная категория имеет признак «фаст-трека».

Таким образом, возможна ситуация, когда обращение одновременно получит признаки «Обращение по 59-ФЗ» и «фаст-трек» одновременно.

Обращения, созданные в АРМ «Оператор приема обращений», не могут получить признак «Обращение по 59-ФЗ».

В случае если обращение с признаком «Обращение по 59-ФЗ» было разделено, данный признак присваивается также всем разделенным обращениям.

***В ПОС обращениям автоматически присваивается уникальный девятизначный номер. Данный номер будет принимать ССТУ.РФ. В связи с этим не нужно проводить дополнительную регистрацию в СЭД или в других системах.***

## УТВЕРЖДЕНИЕ ОТВЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УКЭП

При утверждении ответа на обращение с признаком «Обращение по 59-ФЗ» вместо кнопки «Утвердить» отображается кнопка «Утвердить с использованием УКЭП».

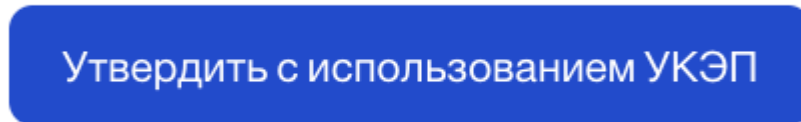


Рисунок 2 – Кнопка «Утвердить с использованием УКЭП»

После нажатия данной кнопки открывается окно выбора электронной цифровой подписи:

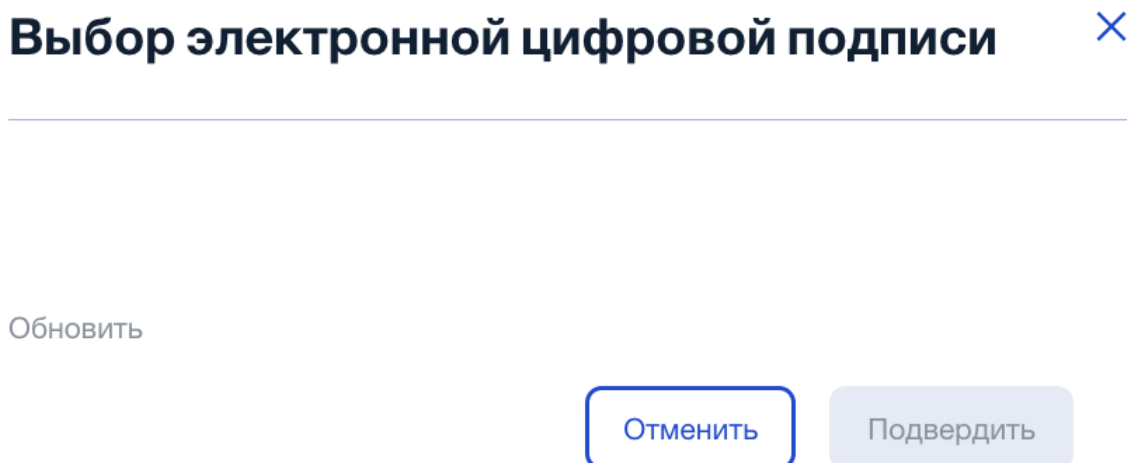


Рисунок 3 – Окно «Выбор электронной цифровой подписи»

При нажатии кнопки «Подтвердить» ответ на обращение будет утвержден и направлен заявителю.

При подготовке ответов на обращения необходимо осуществлять внесение текстовой информации непосредственно в ПОС.

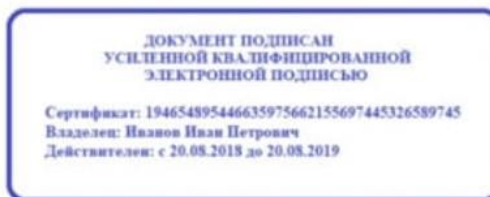
***п. 6.8. Протокола № 679пр Минцифры России от 4 сентября 2023 г.: «При подготовке ответов осуществлять внесение текстовой информации непосредственно в ПОС, а не направлять скан-копии подготовленных ранее ответов.»***

Генерируемый ПОСом pdf-файл, направляемый Заявителю (прикладываемые к ответу файлы подписывать не нужно, но нужно убедиться, что они указаны в pdf), подписывается автоматически. Файл подписи также направляется Заявителю.

В pdf-файле с ответом на обращение будут дополнительно отображены штамп, должность и ФИО руководителя, которым был утвержден ответ.

С сожалением сообщаем, что Ваше сообщение требуется для получения pdf файла с образцом ответа от ведомства. В связи с чем Ваша проблема, описанная в тексте обращения, решена не будет.

Заместитель министра  
цифрового развития,  
связи и массовых  
коммуникаций  
Российской Федерации



Иванов И.П.

Рисунок 4 – Пример pdf-файла с ответом на обращение

## ПОЛЕ «СПЕЦИАЛЬНЫЙ БЛОК ОБРАБОТКИ»

Если сообщению присвоен признак «Обращение по 59-ФЗ», то при работе в АРМ «Координатор» и «Исполнитель» становится доступным для редактирования дополнительный параметр «Специальный срок обработки».

### Сообщение 563077404

Срок ответа: 29 дней 11 часов 55 минут/ до 23:59 20.02.2024

На координацию: 2 дня 6 часов 14 минут/ до 18:19 24.01.2024

#### Информация о сообщении

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

 Редактировать

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Сообщение в открытом доступе Нет

Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ

Специальный срок обработки: \_\_\_\_\_

 Редактировать

Рисунок 5 – Поле «Специальный срок обработки» в разделе «Информация о сообщении»

При нажатии на кнопку «Редактировать» доступен выбор:

- Обращение в сфере миграции;
- Обжалование судебного решения.

Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ [Сбросить все](#)

Специальный срок обработки

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Не установлен                 | ▼ |
| Обращение в сфере миграции    |   |
| Обжалование судебного решения |   |

[Отменить](#) [Сохранить](#)

Рисунок 6 – Выбор обращения в поле «Специальный срок обработки»

После установки специального срока обработки сроки по обращению будут пересчитаны:

- Обращение в сфере миграции - срок обработки изменяется на 20 календарных дней;
- Обжалование судебного решения - срок обработки изменяется на 7 календарных дней.

В случае если специальный срок обработки был установлен ошибочно, при редактировании поля необходимо нажать на кнопку «Сбросить всё».

Информация о внесённых изменениях будет отображена в ходе работ:

22.01.2024 1 минута

**Установлен специальный срок обработки**

---

|           |  |
|-----------|--|
| <b>От</b> | АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА<br>ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1) |
|-----------|--|

---

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>Название специального срока обработки</b> | Обжалование судебного решения |
| <b>Срок обработки</b>                        | 29.01.2024                    |

---

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Координатор</b>               |  |
| <b>Структурное подразделение</b> |  |
| <b>Тел.</b>                      |  |
| <b>E-mail</b>                    |  |

Рисунок 7 – Ход работ по обращению после установки специального срока обработки

22.01.2024 1 минута

**Сброшен специальный срок обработки**

---

|           |  |
|-----------|--|
| <b>От</b> | АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНЗЕНСКОГО РАЙОНА<br>ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ(лко1) |
|-----------|--|

---

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>Срок обработки</b> | 01.02.2024 |
|-----------------------|------------|

---

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Координатор</b>               |  |
| <b>Структурное подразделение</b> |  |
| <b>Тел.</b>                      |  |
| <b>E-mail</b>                    |  |

Рисунок 8 – Ход работ по обращению после нажатия кнопки «Сбросить всё» при редактировании поля «Специальный срок обработки»