|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ и сообщениями ГРАЖДАН  **с использованием федеральной государственной информационной системы  «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  в части функциональности единого окна цифровой обратной связи** | |
|  | |
| ЕПГУ-ПОС-2023-1 РО.01 | |
| Листов \_\_\_\_ | |
|  |  |
| Москва 2023 | |

**АННОТАЦИЯ**

Данный документ разработан в рамках выполнения Государственного контракта   
от 18 апреля 2023 г. № 071/23/39 на выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи (далее – Система, ПОС).

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

Регламент работы с обращениями и сообщениями 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 18 апреля 2023 г. № 071/23/39).

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Термины и сокращения 4](#_Toc171353376)

[1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 9](#_Toc171353377)

[1.1 Роли пользователей ПОС 9](#_Toc171353378)

[1.2 Этапы процесса обработки обращений и сообщений 10](#_Toc171353379)

[1.3 Обязательность этапов процесса обработки обращений и сообщений 11](#_Toc171353380)

[1.4 Особенности обработки обращений 11](#_Toc171353381)

[1.5 Обработка обращений, подаваемых в соответствии с ФЗ 11](#_Toc171353382)

[1.6 Особенности определения временных сроков этапов процесса обработки обращений и сообщений 12](#_Toc171353383)

[2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ ИЛИ СООБЩЕНИЯ 14](#_Toc171353384)

[2.1 Этап модерации 14](#_Toc171353385)

[2.2 Этап координации 14](#_Toc171353386)

[2.2.1 Разделение обращений или сообщений 18](#_Toc171353387)

[2.3 Этап исполнения 20](#_Toc171353388)

[2.4 Этап согласования 23](#_Toc171353389)

[2.5 Этап утверждения 24](#_Toc171353390)

[3 КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ИЛИ СООБЩЕНИЙ 27](#_Toc171353391)

[4 ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ АРМ ОПЕРАТОРА ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ 30](#_Toc171353392)

[5 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В СУЩНОСТИ ПОС, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В ПРОЦЕССЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И СООБЩЕНИЙ 31](#_Toc171353393)

[5.1 Порядок внесения изменений в Классификатор 31](#_Toc171353394)

[5.2 Порядок внесения изменений в перечень причин отклонения обращений или сообщений 31](#_Toc171353395)

[6 Порядок выгрузки обращений в ССТУ.РФ 33](#_Toc171353396)

[6.1 Выгрузка данных по одному ЛКО 33](#_Toc171353397)

[6.2 Выгрузка данных по ЛКО и его дочерним ЛКО 34](#_Toc171353398)

[7 РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПО ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ИЛИ СООБЩЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЕ В ОРГАНАХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ 37](#_Toc171353399)

[Приложение А. Сроки этапов процесса обработки обращений и сообщений 39](#_Toc171353400)

Термины и сокращения

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

Таблица 1 — Перечень определений

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| 59-ФЗ | Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» |
| 210-ФЗ | Федеральный закон от 7 июля 2010 года № 210-ФЗ  «Об организации предоставления государственных  и муниципальных услуг» |
| Автоправила | Настройка в ПОС, позволяющая автоматически передавать обращение или сообщение на 1 уровень ниже по иерархии ЛКО, созданной в ПОС |
| Верхнеуровневый ЛКО | Корневой ЛКО того дерева ЛКО, в котором находится данный ЛКО |
| Виджет | Приложение, предназначенное для размещения на сайте  в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| Дерево ЛКО | Корневое ЛКО, все ЛКО, подведомственные для этого ЛКО,  и ЛКО, уже включенные в дерево ЛКО |
| Дерево разделения | Иерархическая структура связанных обращений или сообщений. Корнем дерева является первичное обращение или сообщение, некорневыми элементами - копии, созданные как непосредственно на основе первичного обращения,  так и на основе любой копии |
| Должностное лицо | Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе или организации и уполномоченное на обработку обращений |
| 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 или сообщение в ПОС |
| 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 |
| Исходное обращение | Обращение или сообщение, на основе которого создается копия. Может быть как первичным обращением или сообщением, так и обращением-копией. Любая копия может служить исходным обращением |
| Классификатор | Систематизированный иерархический перечень категорий, подкатегорий и фактов, который ведется в ПОС |
| Корневой ЛКО | ЛКО, не являющийся подведомственным ни для какого другого ЛКО |
| Минцифры России | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации |
| Неподведомственная организация | Орган или организация, в компетенцию которой входит решение содержащихся в обращении или сообщении вопросов, и не являющаяся подведомственной по отношению к органу или организации, в которую данное обращение поступило |
| Обращение гражданина или юридического лица (обращение) | Предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  в форме электронного документа |
| Обращение-копия, копия | Обращение или сообщение, полученное в результате выполнения операции разделения обращения или сообщения, и не являющееся исходным в этой операции |
| Сообщение | Информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие  10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии согласия гражданина, юридического лица с подачей сообщения  в порядке, не предусмотренном 59-ФЗ. Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, то возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется |
| Отложенное обращение или сообщение | Обращение или сообщение, для которого выбран тип ответа «Отложено» и для которого еще не произведено повторное рассмотрение Исполнителем |
| Оператор ПОС | Организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение ПОС |
| Органы и/или организации | Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностные лица |
| Первичное обращение | Обращение или сообщение, поданное Заявителем через ЭФО, СЭФО, виджет на сайте органа или организации, в АРМ Оператора приема обращений, МП «Госуслуги Решаем вместе» или поступившее в систему в результате интеграции, но не созданное в результате операции разделения обращения или сообщения |
| 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 и сообщениями 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 ПОС |
| Система контроля и управления функционированием Оператора ПОС | ИС, обеспечивающая функционирование первой линии технической поддержки Оператора ПОС |
| Типовой шаблон | Подготовленный в ПОС шаблон ответа на обращение  или сообщение, который определяет тип ответа и его текст,  в котором могут меняться только те поля, которые вставлены в шаблоне |
| Фаст-трек | Отдельный вид сообщений и характеристика категории, подкатегории или факта сообщения, указывающая, что процесс обработки сообщения должен быть выполнен быстрее, чем за 10 дней |

Таблица 2 — Перечень сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Описание |
| 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 |
| ВИСОО | ВИС обработки обращений и сообщений. ВИС обработки обращений и сообщений поддерживает способ интеграции в ПОС ЛКО с ВИС, обеспечивающий:   * передачу в ВИС из ПОС всех данных обращений и сообщений Заявителей и их обработку в ВИС; * передачу в ПОС статусов обработки обращений и сообщений; * передачу в ПОС из ВИС ответа по результатам обработки обращений и сообщений |
| ЕПГУ | Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» |
| ИС | Информационная система |
| ЛК | Личный кабинет |
| ЛКО | Личный кабинет органа или организации |
| МП | Мобильное приложение |
| ПОС | Функциональность федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части единого окна цифровой обратной связи (платформы обратной связи) |
| ССТУ.РФ | Сетевой справочный телефонный узел — портал, предназначенный для работы в системе личного приема граждан |
| СЭФО | Специальная электронная форма обращений и сообщений |
| УКЭП | Усиленная квалифицированная электронная подпись |
| УНЭП | Усиленная неквалифицированная электронная подпись |
| УРОГ | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций |
| ФЗ | Федеральный закон |
| ЭФО | Электронная форма обращения, размещаемая на портале ЕПГУ  по адресу <https://www.gosuslugi.ru/help/obratitsya_v_pos> |

# 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 от 18 апреля 2023 г. № 071/23/39.

Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки обращений   
и сообщений, поступивших от граждан и юридических лиц (Заявителей) через единое окно подачи обращений и сообщений — электронные формы, размещенные на ЕПГУ, официальных сайтах органов и организаций в сети «Интернет», в личном кабинете гражданина на ЕПГУ, через МП «Госуслуги Решаем вместе», АРМ Оператора приема обращений или другие источники.

## Роли пользователей ПОС

Настоящий регламент адресован пользователям ПОС, которые владеют навыками работы с ней, ознакомились с Руководством пользователя (ЕПГУ-ПОС-2023-1 РП.01)   
и имеют одну из следующих ролей пользователей ПОС:

* Модератор;
* Координатор;
* Исполнитель;
* Руководитель;
* Куратор;
* Оператор приема обращений.

Функции каждой из ролей пользователей ПОС описаны в документе «Руководство пользователя» (ЕПГУ-ПОС-2023-1 РП.01).

Модератором является представитель Оператора ПОС или должностное лицо органа или организации, уполномоченное осуществлять прием поступивших обращений   
и сообщений на рассмотрение или их отклонение.

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

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

Руководителем является должностное лицо, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения и сообщения, а также перенаправления обращений и сообщений в неподведомственные ЛКО.

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

## Этапы процесса обработки обращений и сообщений

Процесс обработки обращений и сообщений Заявителей в ПОС состоит   
из следующих последовательных этапов:

* модерация;
* координация;
* исполнение;
* согласование;
* утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, 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 и сообщений Куратор, в случае необходимости и при наличии таких прав, может выполнять действия, которые в обычном режиме выполняют пользователи с другими ролями в ПОС. К таким дополнительным правам относятся:

* доступ к разделу «Контроль» и его подразделам (подразделу рейтинга регионов, мониторинга и аналитики и другим);
* право остановки повторного рассмотрения сообщений и обращений.

Один пользователь может одновременно совмещать несколько любых ролей в ПОС.

## Обязательность этапов процесса обработки обращений и сообщений

Для обращений и сообщений большинства категорий (подкатегорий/фактов) этап модерации может выполняться автоматически. После выполнения автоматической модерации все обращения и сообщения попадают на этап координации.

Если для сообщения или обращения не выполняется автоматическая модерация   
и Модератор принимает решение об отклонении обращения или сообщения на этапе модерации (в соответствии с п. 2.1 настоящего Регламента), то остальные этапы обработки данное обращение (или сообщение) не проходит.

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

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

## Особенности обработки обращений

Определение того, что Заявителем подано обращение, которое должно обрабатываться в соответствии с 59-ФЗ (а 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 обращений для обращений, подаваемых в сфере миграции или по обжалованию судебных решений. Срок их обработки должен устанавливаться в ПОС в соответствии   
  с 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 УНЭП или УКЭП.

## Обработка обращений, подаваемых в соответствии с ФЗ

Если ФЗ предусмотрен особый порядок обработки сообщений и, в соответствии   
с правилами отправки обращений и сообщений в ПОС, соответствующие такому ФЗ обращения направляются в ПОС, поданное обращение может быть привязано   
к конкретному типу ФЗ, в соответствии с которым оно подается. Привязка к ФЗ осуществляется для тех ФЗ, которые требуют определенных особенностей при обработке обращений. К таким особенностям относятся:

* ограничения на перенос срока подготовки ответа на сообщение (в зависимости   
  от настроек Системы под тип ФЗ, возможен либо полный запрет отложенных сообщений, либо подготовка ответа с использованием типа решения «Отложено» не более 1 раза);
* обязательность подписания ответа на сообщение УКЭП или УНЭП.

Привязка к одному из типов ФЗ для сообщения отображается в карточке сообщения (если такая привязка есть).

Состав ФЗ, обращения по которым имеют особенности при обработке, может настраиваться Оператором ПОС.

## Особенности определения временных сроков этапов процесса обработки обращений и сообщений

Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС. Отдельные ЛКО имеют возможность сократить сроки обработки обращений по некоторым тематикам.

Обработка сообщений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации сообщения в ПОС, но предусмотрена возможность обработки определенных категорий (подкатегорий, фактов) сообщений в ускоренном порядке (Фаст-трек). Перечень категорий (подкатегорий, фактов) Фаст-треков и сроки их обработки определяются   
в соответствии с правилами, определенными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 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».

Срок нахождения обращения на каждом этапе процесса обработки 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 или сообщений с любыми сроками обработки и приведен в Приложении А к настоящему Регламенту.

Сроки нахождения сообщений с 10-дневным сроком обработки (Фаст-трек)   
на каждом этапе процесса обработки, рассчитанные в днях/часах, приведены   
в Приложении А к настоящему Регламенту.

# ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ ИЛИ СООБЩЕНИЯ

## Этап модерации

Для большинства категорий (подкатегорий) обращений и сообщений модерация выполняется автоматически. Поступившее в ПОС обращение или сообщение автоматически направляется в АРМ Модератора. Роль Модератора может выполнять как сотрудник органа или организации, так и сотрудник Оператора ПОС.

На этапе модерации Модератор выполняет одно из следующих действий:

* отклонение обращения или сообщения;
* принятие обращения или сообщения в работу.

Перед принятием обращения Модератор:

* + может указать регистрационный номер обращения или сообщения и дату регистрации, если регистрация была выполнена вне ПОС;
  + должен задать категорию и подкатегорию обращения или сообщения (если они не указаны Заявителем) или изменить категорию и подкатегорию обращения или сообщения (если они указаны Заявителем неверно);
  + может указать факт для обращения или сообщения;
  + может осуществить заполнение дополнительных полей в карточке обращения или сообщения (если они есть и требуют заполнения на данном этапе);
  + может изменить ЛКО, в которое отправляется обращение или сообщение.

При отклонении обращения или сообщения Модератор должен указать причину отклонения, выбрав ее из исчерпывающего списка, ведущегося в ПОС.

Для Заявителей перечень причин отклонения приводится в правилах отправки сообщений /обращений, размещенных в электронных формах обращений.

## Этап координации

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

В АРМ Координатора также поступают:

* обращения или сообщения, возвращенные на этап координации Исполнителем;
* обращения или сообщения, для которых Исполнителем выбран тип ответа «Отложено» (п. 2.3 настоящего Регламента);
* обращения или сообщения, возвращенные на этап координации при отклонении решения об их перенаправлении в неподведомственную организацию на этапе согласования или утверждения;
* обращения или сообщения, ответ на которые подготовлен в ВИСОО (при установке признака необходимости согласования и утверждения в ПОС ответов на обращения или сообщения, подготовленных в ВИСОО), при отклонении ответа, подготовленного в ВИСОО, на этапах согласования или утверждения   
  в ПОС. Дальнейшая подготовка ответа в этом случае производится в ПОС так же, как и для обращений или сообщений, ответ на которые подготовлен в ПОС   
  и отклонен на этапах согласования или утверждения;
* обращения или сообщения, ответ на которые подготовлен в ВИСОО   
  (при установке признака необходимости согласования и утверждения в ПОС подготовленных в ВИСОО ответов);
* обращения или сообщения, ответ на которые подготовлен в подведомственной организации, которая не имеет права подписания ответа на обращение   
  или сообщение для отправки Заявителю, и для которых Координатором   
  при передаче в подведомственную организацию был указан возврат обращения или сообщения после подготовки ответа на этап координации;
* обращения или сообщения, перенаправленные из вышестоящей организации;
* обращения или сообщения, перенаправленные в данный орган или организацию из других органов или организаций как в неподведомственную организацию;
* обращения или сообщения, полученные в результате разделения обращения или сообщения на обращения-копии (п. 2.2.1).

Координатор при получении обращения или сообщения в случае необходимости может указать реквизиты его регистрации (номер документа и дату регистрации), если она была выполнена вне ПОС и эти реквизиты не были указаны на этапе модерации.

Координатор имеет возможность указать, что обращение относится к сфере миграции или судебному решению. В этом случае для обращения автоматически устанавливается специальный срок обработки, определяемый на основании 59-ФЗ.

Координатор имеет возможность снять признак доступности обращения или сообщения другим гражданам, если Координатор обнаружит в обращении, сообщении или ответе на обращение персональные данные.

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

* назначить Исполнителя;
* взять обращение или сообщение в работу. В этом случае Координатор будет выполнять функции Исполнителя по данному обращению или сообщению;
* передать обращение или сообщение в подведомственную организацию. В этом случае Координатор должен указать, будет ли подведомственная организация,   
  в которую передается обращение или сообщение, иметь право согласования   
  и утверждения подготовленного ответа. Если такого права не будет,   
  то Координатор должен указать на какой этап обработки будет возвращено обращение или сообщение после подготовки ответа в подведомственной организации — на этап координации или на этап согласования/утверждения.

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

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

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

Если Координатор отправляет на согласование/утверждение решение   
о перенаправлении поступившего обращения или сообщения для подготовки ответа в неподведомственную организацию, то после утверждения такого решения Заявителю будет автоматически направлено уведомление в ЛК Заявителя на ЕПГУ и на электронную почту, указанную в ЛК Заявителя на ЕПГУ.

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение на два или более обращения или сообщения, если обращение или сообщение содержит более одной проблемы. Более подробно процесс разделения обращений или сообщений описан в п. 2.2.1.

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

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

Координатор участвует в обработке обращений или сообщений, ответы на которые подготовлены в ВИСОО (для ВИСОО, интегрированной с ПОС, и при установке   
в настройках ЛКО признака необходимости согласования и утверждения в ПОС). 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 или сообщения, переданные из ПОС в ВИСОО, так, как это описано в п. 3 настоящего Регламента.

### Разделение обращений или сообщений

Координатор имеет возможность разделить поступившее обращение или сообщение. Разделение следует выполнять в случае, если в тексте обращения или сообщения содержится несколько проблем. Одна операция разделения всегда разделяет обращение или сообщение на два — исходное обращение или сообщение и обращение-копию. Далее каждое из этих обращений или сообщений может быть, в свою очередь, разделено, т.е. каждое разделенное обращение или сообщение может служить исходным для разделения (при соблюдении условий, указанных ниже). Если несколько раз разделено первичное обращение или сообщение, то будет получено несколько обращений-копий этого первичного обращения или сообщения, которые находятся на одном уровне в дереве разделения. Если будет разделено обращение-копия, то будет создано обращение   
или сообщение, отстоящее от первичного на следующем уровне дерева разделения. Разделить можно обращение-копию, которая находится не более чем на четвертом уровне иерархии дерева разделения, как это показано на рисунке 1.



Рисунок 1 — Пример разделения обращений или сообщений

Разделение обращения или сообщения возможно при выполнении следующих условий:

* обращение или сообщение находится на этапе координации и не отправлено   
  в ВИСОО на обработку через инструменты интеграции;
* обращение или сообщение является первичным, либо является копией, которая находится не более чем на четвертом уровне иерархии дерева разделения. Пояснение правил разделения приведено выше;
* обращение или сообщение является первичным, либо является обращением-копией, которая уже стала недоступной для удаления;
* обращение или сообщение не является эскалированным (т.е. отправленным   
  на повторную обработку).

При создании обращения-копии в результате разделения исходное обращение корректируется: добавляется комментарий к тексту исходного обращения «Рассмотреть   
в части» (далее Координатором должно быть указано, в какой части описания проблемы обращение или сообщение подлежит обработке). Для создаваемого обращения-копии Координатор должен указать, в какой части исходного обращения требуется рассмотрение. Координатор обязан указать категорию и подкатегорию для обращения-копии. Координатор может, но не обязан, указать факт для обращения-копии.

После разделения (до того, как обращение или сообщение перейдет на другую стадию обработки) обращение или сообщение попадает в раздел «Новые разделенные» АРМ Координатора, а Заявителю будет отправлено уведомление о разделении сообщения или обращения на два.

Обращение-копия может быть удалено Координатором. Удаление возможно только до наступления одного из следующих событий:

* Координатор изменил статус нового обращения-копии;
* Координатор перевел исходное обращение в другую стадию (вывел исходное обращение из стадии Координация);
* в исходном обращении изменился ЛКО, ответственный за обработку обращения или сообщения;
* в новом обращении-копии изменился ЛКО, ответственный за обработку обращения или сообщения.

## Этап исполнения

Все обращения или сообщения, которым на этапе координации назначен Исполнитель, поступают в АРМ соответствующего Исполнителя.

Исполнитель имеет возможность снять признак доступности обращения или сообщения другим гражданам, если Исполнитель обнаружит в обращении, сообщении или ответе на обращение или сообщение персональные данные.

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

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

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

* обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или сообщения, в том числе в случае необходимости запрашивать 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.);
* подготовить ответ на обращение или сообщение.

Исполнитель имеет возможность указать, что обращение относится к сфере миграции или судебному решению. В этом случае для обращения автоматически устанавливается специальный срок обработки, определяемый на основании 59-ФЗ.

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 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 или сообщения, становится новым сроком обработки обращения или сообщения. Срок нахождения обращения или сообщения на каждом этапе процесса обработки обращений или сообщений 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 обращений или сообщений   
в ПОС.

Следует иметь ввиду, что для обращений перенос срока ответа на обращение возможен ровно один раз. Для сообщений, подаваемых в соответствии   
с отдельными ФЗ (п. 1.5), перенос срока ответа на сообщение может быть недопустимым или возможен ровно один раз.

* сформировать текст ответа Заявителю;
* прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);
* скорректировать должность и ФИО отвечающего (в случае необходимости). Данное поле не передается Заявителю;
* добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);
* прикрепить (в случае необходимости) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для Руководителя и не направляются в ответе Заявителю;
* указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на обращение или сообщение, и решение, принятое по итогам рассмотрения обращения или сообщения (в случае необходимости);
* 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 подготовки ответа:

* с помощью подготовленного шаблона ответа – типового шаблона (данный вариант является рекомендуемым, так как позволяет сократить срок подготовки ответа и привести ответы к единообразию);
* с помощью редактируемого ответа (действия Исполнителя при выборе этого варианта аналогичны описанным выше).

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

В случае использования типового шаблона ответа Исполнитель должен:

* выбрать тип ответа и, для выбранного типа ответа, один из типовых шаблонов, предусмотренных для данной категории, подкатегории и факта обращения   
  или сообщения. После этого автоматически подставится тип решения, определенный по выбранному шаблону;
* после выбора шаблона будет автоматически сформирован текст ответа   
  на обращение или сообщение. Текст ответа в шаблоне представляет собой предзаполненный текст, который не может быть изменен, и набор вставленных   
  в текст полей определенного формата, которые могут (или обязаны) быть указаны. Следует указать 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 или сообщение без использования типового шаблона.

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

Рекомендуемый предельный срок нахождения обращения или сообщения на стадии исполнения в случае его возврата на стадию координации составляет три дня, а для сообщений с признаком ускоренной обработки (или обращений со специальным сроком обработки) - один день.

Исполнитель имеет возможность переназначить исполнителя для обращения или сообщения для подготовки ответа на обращение или сообщение другим пользователем того же ЛКО с ролью Исполнитель. Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Исполнитель не может ответить на обращение или сообщение   
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.

Переназначение Исполнителя или возврат обращения (сообщения) на координацию может быть выполнен также Куратором, как это описано в п. 3.

## Этап согласования

На этап согласования поступают обращения или сообщения:

* 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 ВИСОО, интегрированной с ПОС (при установке признака необходимости согласования и утверждения в ПОС ответов, подготовленных в ВИСОО).

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

Согласующее лицо имеет возможность снять признак доступности обращения или сообщения другим гражданам, если согласующее лицо обнаружит в обращении (сообщении) или ответе на обращение (сообщение) персональные данные.

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

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

* согласовать подготовленный ответ на обращение (сообщение) или решение   
  о перенаправлении обращения (сообщения) 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 (сообщение) или решение   
  о перенаправлении. В этом случае необходимо указать причину отклонения. После этого обращение или сообщение возвращается Исполнителю   
  для доработки ответа, а при отклонении решения о перенаправлении обращения или сообщения в неподведомственную организацию или при отклонении ответа, поступившего из ВИСОО — Координатору на этап координации   
  (п 2.2 настоящего Регламента). Отклонение обращения может быть выполнено любым из согласующих лиц;
* передать право согласования ответа на обращение или сообщение другому пользователю с ролью Руководитель, имеющему полномочия согласования обращений или сообщений данной категории для данного ЛКО. 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.). В этом случае Руководитель должен выбрать новое согласующее лицо, указать комментарий   
  и загрузить файлы к комментарию (при необходимости).

## Этап утверждения

На этап утверждения попадают обращения или сообщения:

* 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 ВИСОО (для ВИСОО, интегрированной с ПОС,   
  и при установке признака необходимости согласования и утверждения в ПОС ответов, подготовленных в ВИСОО).

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

Утверждающее лицо имеет возможность снять признак доступности обращения или сообщения другим гражданам, если оно обнаружит в обращении (сообщении) или ответе на обращение (сообщение) персональные данные.

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

* утвердить подготовленный ответ на обращение (сообщение) или решение   
  о перенаправлении обращения или сообщения 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, в МП «Госуслуги Решаем вместе». 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 или сообщения   
в неподведомственную организацию обращение или сообщение 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 или сообщения   
в неподведомственную организацию;

* отклонить подготовленный ответ на обращение (сообщение) или решение   
  о перенаправлении в неподведомственную организацию с обязательным указанием причины отклонения.

При отклонения ответа обращение или сообщение 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 ВИСОО, обращение или сообщение возвращается на этап координации в ПОС;

* 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 данного ЛКО.

Утверждение ответа на обращения, поданные в соответствии с некоторыми ФЗ (п. 1.5), должно производиться с использованием УКЭП. Процесс подписания УКЭП инициируется при нажатии на кнопку «Утвердить с использованием УКЭП» в карточке обращения. Доступ к УКЭП на рабочем месте Руководителя должен осуществляться через плагин, устанавливаемый в веб браузере, и модуль КриптоПро, устанавливаемый на АРМ Руководителя ЛКО. Установка указанных компонентов должна производиться вне рамок ПОС.

# КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ИЛИ СООБЩЕНИЙ

Контроль процесса обработки обращений или сообщений осуществляется Куратором.

Все обращения или сообщения, поступившие в ЛКО, доступны Куратору этого ЛКО (или верхнеуровневого ЛКО) для осуществления им следующих действий в рамках своих полномочий:

* ежедневной проверки обращений или сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, на наличие просрочек для текущего этапа обработки обращения или сообщения.

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

* ежедневной проверки обращений или сообщений на наличие просрочек общего срока обработки обращения или сообщения.

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

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

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

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

При выявлении превышения срока ответа на обращение или сообщение, переданное на обработку в ВИСОО, Координатор может инициировать подготовку ответа   
на обращение или сообщение в ПОС, минуя ВИСОО. Такой возможностью следует воспользоваться, например, в случае технических проблем взаимодействия с ВИСОО.

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

* переназначить Исполнителя, т.е. перенаправить обращение или сообщение, 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 или сообщение 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 или сообщение, находящееся в работе на этапе исполнения, на координацию, с указанием причины возврата;
* отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящееся   
  на этапе согласования, с указанием причины отклонения и приложением в случае необходимости файлов подтверждающих документов;
* передать право согласования ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе согласования, другому пользователю ПОС с ролью Руководитель, который уполномочен согласовывать обращения или сообщения данной категории для данного ЛКО.

Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Руководитель не может согласовать ответ на обращение или сообщение 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 или сообщение и приложить файлы подтверждающих документов (в случае необходимости);

* отклонить подготовленный ответ на обращение или сообщение, находящееся   
  на этапе утверждения, с указанием причины отклонения и приложением, в случае необходимости, файлов подтверждающих документов;
* передать право утверждения ответа на обращение или сообщение, находящееся на этапе утверждения, другому пользователю ПОС с ролью Руководитель, который уполномочен утверждать ответы на обращения или сообщения данной категории для данного ЛКО.

Эта возможность предназначена для случая, когда назначенный Руководитель не может утвердить ответ на обращение или сообщение 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;

* замещать функции Координатора и Исполнителя.

Куратор может иметь доступ к:

* аналитической панели руководителя, которая предназначена для руководителей ФОИВ и руководителей высших органов власти субъектов РФ;
* аналитической панели рейтинга руководителей цифровой трансформации субъектов РФ;
* аналитической панели рейтинга руководителей цифровой трансформации ФОИВ,

Доступ к аналитическим панелям не предоставляется Куратору по умолчанию. Для получения доступа к одной или нескольким из перечисленных выше аналитических панелей ФОИВ или высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации должен направить запрос в адрес Оператора ПОС по электронной почте на электронный адрес [sd@sc.digital.gov.ru](mailto:sd@sc.digital.gov.ru).

# ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ АРМ ОПЕРАТОРА ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ

ПОС предоставляет возможность принимать обращения от Заявителей через специальное рабочее место — АРМ Оператора приема сообщений пользователем с ролью Оператор приема сообщений. Оператор приема сообщений:

* имеет возможность создать сообщение на основании информации, полученной   
  от Заявителя. Созданное сообщение проходит по стандартной схеме обработки сообщений;
* обязан контролировать завершение обработки сообщений, которые были им сформированы (после завершения обработки такие сообщения попадают в специальный раздел АРМ Оператора приема обращений);
* для сообщения, для которого процесс обработки завершен, в случае, если при приеме сообщения Заявитель не сообщил свой адрес электронной почты, передать Заявителю ответ на обращение (средствами вне ПОС, например, по телефону). После передачи ответа на сообщение Заявителю Оператор приема обращений должен указать для сообщения признак отправки ответа. Если Заявитель при приеме сообщения указал свой адрес электронной почты, то после утверждения ответа на сообщение ответ будет отправлена на указанную Заявителем электронную почту автоматически. Однако и в этом случае Оператор приема обращений должен указать для сообщения признак отправки ответа.

# ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В СУЩНОСТИ ПОС, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В ПРОЦЕССЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И СООБЩЕНИЙ

## Порядок внесения изменений в Классификатор

При направлении обращения Заявитель может указать категорию и подкатегорию обращения или сообщения. Для управления категориями, подкатегориями и фактами обращений и сообщений в ПОС ведется Классификатор.

Орган или организация (инициатор запроса) имеют право сформировать запрос   
на изменение Классификатора в порядке, установленном настоящим Регламентом. Инициатор запроса в случае необходимости внести изменения в Классификатор, направляет соответствующее предложение в адрес Оператора ПОС. Предложение должно быть направлено по электронной почте в адрес службы Технической поддержки Оператора ПОС, 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 ПОС.

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

## Порядок внесения изменений в перечень причин отклонения обращений или сообщений

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

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

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

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

# Порядок выгрузки обращений в ССТУ.РФ

Данные по обращениям и любые изменения статусов обращений, которые были произведены в ходе обработки обращений в течение календарного месяца в ЛКО, должны быть выгружены на информационный ресурс ССТУ.РФ. В выгрузку попадают только обращения.

Такая выгрузка по ЛКО должна производиться ежемесячно с первого по пятое число календарного месяца. Выгрузка может производиться одним из двух способов:

* администратором каждого ЛКО для данных по обработке обращений этого ЛКО;
* администратором верхнеуровневого ЛКО для данного ЛКО и всех ЛКО того дерева, в котором это ЛКО является верхнеуровневым.

Способ выгрузки является для всех ЛКО субъекта РФ (дерева ЛКО ФОИВ) одинаковым и определяется ответственным должностным лицом/органом, уполномоченным на осуществление функций по реализации соглашения о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Администратор каждого ЛКО, который должен осуществлять выгрузку данных по обработке обращений и изменениям статусов обращений, должен выбрать механизм загрузки:

* выгрузка архива с данными и последующая его загрузка (загрузка выполняется вне рамок ПОС) в информационный ресурс ССТУ.РФ;
* автоматизированным образом через интерфейс АРМ Администратора ПОС.

## Выгрузка данных по одному ЛКО

При переходе к работе по выгрузке данных по обработке обращений и изменениям статусов обращений Администратор ЛКО должен убедиться в том, что в интерфейсе ПОС отображается идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ. В случае если идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ не отображается, администратору ЛКО следует обратиться в орган или организацию, в ведении которой находится его орган или организация, для получения такого идентификатора. Далее администратор ЛКО должен внести полученный идентификатор органа в ССТУ.РФ для ЛКО   
в интерфейсе ПОС. При отсутствии идентификатора ЛКО в ССТУ.РФ передача данных по ЛКО в ССТУ.РФ невозможна.

Если идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ отображается, администратор ЛКО может сформировать выгрузку данных одним из двух указанных выше способов.

Если Администратор ЛКО формирует файл для передачи в ССТУ.РФ вручную, то далее он должен самостоятельно (вне ПОС) загрузить его в информационный ресурс ССТУ.РФ.

При выгрузке данных вручную в случае возникновения ошибок будет сформирован файл с описанием перечня обращений по ЛКО без привязки к УРОГ. При выгрузке возможно возникновение единственной ошибки — отсутствие для каких-либо записей об изменениях статусов обращений привязки подкатегории (и, возможно, факта) выгружаемых обращений   
к категории Классификатора УРОГ. В случае обнаружения такой ошибки Администратор ЛКО обязан обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС для выполнения привязки тематики обращения к Классификатору УРОГ.

Автоматическая передача данных по ЛКО в ССТУ.РФ возможна только в случае, когда ошибок привязки подкатегории (и, возможно, факта) выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ нет. Если такие ошибки есть, то кнопка для отправки в ССТУ.РФ недоступна. В этом случае Администратор ЛКО должен по доступному к выгрузке файлу   
с перечнем обращений по ЛКО без привязки к УРОГ (отсутствие для каких-либо записей   
об изменениях статусов обращений привязки подкатегории и, возможно, факта выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ) выявить не привязанные подкатегории/факты   
и обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС для выполнения привязки тематики обращений к Классификатору УРОГ.

Если кнопка автоматической передачи данных по ЛКО в ССТУ.РФ доступна, то при пересылке данных в информационный ресурс ССТУ.РФ формируется файл со статусом передачи данных. В этом файле фиксируются ошибки (если они есть) — ошибки связи или ошибка приема данных информационным ресурсом ССТУ.РФ. В случае наличия ошибок   
в файле со статусом выгрузки данных Администратор ЛКО должен обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС.

## Выгрузка данных по ЛКО и его дочерним ЛКО

При переходе к работе по выгрузке данных по обработке обращений и изменениям статусов обращений Администратор ЛКО должен убедиться в том, что в интерфейсе ПОС отображается идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ. В случае если идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ не отображается, администратору ЛКО следует обратиться в орган или организацию, в ведении которой находится его орган или организация, для получения такого идентификатора. Далее администратор ЛКО должен внести полученный идентификатор органа в ССТУ.РФ для ЛКО   
в интерфейсе ПОС. При отсутствии идентификатора ЛКО в ССТУ.РФ передача данных по ЛКО в ССТУ.РФ невозможна.

Если идентификатор ЛКО в ССТУ.РФ отображается, администратор ЛКО может сформировать выгрузку данных одним из двух указанных выше способов.

Если Администратор ЛКО формирует файл для передачи в ССТУ.РФ вручную, то далее он должен самостоятельно (вне ПОС) загрузить его в информационный ресурс ССТУ.РФ.

При выгрузке данных вручную, в случае возникновения ошибок формируется один из двух (или оба) файла с описанием ошибок — файл с перечнем дочерних ЛКО без идентификатора в ССТУ РФ и/или файл с описанием перечня обращений по ЛКО без привязки к УРОГ.

Первый файл содержит список всех ЛКО, у которых отсутствует идентификатор органа в ССТУ.РФ. Администратор верхнеуровневого ЛКО обязан связаться с администраторами всех ЛКО, у которых отсутствует идентификатор органа в ССТУ.РФ с тем, чтобы каждый из них обратился в орган или организацию, в ведении которой находится его орган или организация, для получения такого идентификатора. Далее администраторы ЛКО должны внести полученный идентификатор органа в ССТУ.РФ для ЛКО в интерфейсе ПОС.

Второй файл содержит описание единственной возможной ошибки — отсутствие для каких-либо записей об изменениях статусов обращений привязки подкатегории (и, возможно, факта) выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ. В случае обнаружения такой ошибки Администратор ЛКО обязан обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС для выполнения привязки тематики обращения к Классификатору УРОГ.

Автоматическая передача данных по ЛКО в ССТУ.РФ возможна только в случае, когда все дочерние ЛКО имеют идентификаторы в ССТУ.РФ и ошибок привязки подкатегории (и, возможно, факта) выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ нет. Если такие ошибки есть, то кнопка для отправки в ССТУ.РФ недоступна. В случае ошибок Администратор верхнеуровневого ЛКО должен:

* при отсутствии для дочерних ЛКО привязки органа в ССТУ.РФ связаться   
  с администраторами всех ЛКО, у которых отсутствует идентификатор органа   
  в ССТУ.РФ с тем, чтобы каждый из них обратился в орган или организацию,   
  в ведении которой находится его орган или организация, для получения такого идентификатора. Далее администраторы ЛКО должны внести полученный идентификатор органа в ССТУ.РФ для ЛКО в интерфейсе ПОС;
* при отсутствии привязки подкатегории (и, возможно, факта) выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ по доступному к выгрузке файлу   
  с перечнем обращений по ЛКО без привязки к УРОГ (отсутствие для каких-либо записей об изменениях статусов обращений привязки подкатегории и, возможно, факта выгружаемых обращений к категории Классификатора УРОГ) выявить   
  не привязанные подкатегории/факты и обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС для выполнения привязки тематики обращений   
  к Классификатору УРОГ.

Если кнопка автоматической передачи данных по ЛКО в ССТУ.РФ доступна, то при пересылке данных в информационный ресурс ССТУ.РФ формируется файл со статусом передачи данных. В этом файле фиксируются ошибки (если они есть) —ошибки связи или ошибка приема данных информационным ресурсом ССТУ.РФ. В случае наличия ошибок   
в файле со статусом выгрузки данных Администратор верхнеуровневого ЛКО должен обратиться в службу технической поддержки Оператора ПОС.

# РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПО ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ИЛИ СООБЩЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЕ В ОРГАНАХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ

Все органы и организации, подключенные к ПОС, и не имеющие вышестоящих организаций, должны разработать регламент работы с обращениями и сообщениями (правовой акт), который распространяется на сам орган или организацию   
и ее подведомственные организации.

Регламент (правовой акт) органа или организации должен отражать следующие вопросы:

* порядок определения категорий (подкатегорий, фактов) сообщений, требующих рассмотрения в ускоренном порядке;
* порядок предоставления доступа к ПОС должностным лицам и назначения ролей пользователям в ПОС 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 или сообщений, определенных в настоящем Регламенте.
* порядок создания типовых шаблонов ответов на обращения и сообщения для ЛКО;
* порядок создания автоправил для ЛКО;
* порядок создания настраиваемых полей для ЛКО;
* порядок интеграции ПОС с ВИС органа или организации.

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

* рекомендации по порядку предоставления доступа к ПОС должностным лицам подведомственных организаций;
* рекомендации по порядку назначения ролей пользователям в ПОС 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 и сообщения для ЛКО подведомственных организаций;
* рекомендации по порядку создания автоправил для ЛКО подведомственных организаций;
* рекомендации по порядку создания настраиваемых полей обращений или сообщений 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 или сообщений от подведомственных организаций.

При необходимости регламент органа или организации может включать дополнительные разделы.

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

Подведомственная организация, по согласованию с вышестоящим органом   
или организацией, может разработать собственный регламент работы с обращениями   
и сообщениями. 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 и сообщений граждан вышестоящего органа   
или организации.

Приложение А. Сроки этапов процесса обработки обращений и сообщений

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

Таблица 3 — Сроки этапов процесса обработки обращений и сообщений

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