



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство социальной политики Свердловской области
ПРИКАЗ

09.01.2025

№ 3

г. Екатеринбург

**О Порядке обработки обращений и сообщений граждан
и юридических лиц, поступивших в Министерство социальной политики
Свердловской области с использованием федеральной государственной
информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных
услуг (функций)»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (прилагается).

2. Начальнику организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области А.П. Илларионовой организовать работу по обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра социальной политики Свердловской области О.Н. Ударцеву.

4. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

И.о. Министра

Е.Д. Шаповалов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социальной
политики Свердловской области
от 09.01.2025 № 3
«О Порядке обработки обращений и
сообщений граждан
и юридических лиц, поступивших
в Министерство социальной
политики Свердловской области
с использованием федеральной
государственной информационной
системы «Единый портал
государственных и муниципальных
услуг (функций)»

ПОРЯДОК
обработки обращений и сообщений граждан
и юридических лиц, поступивших в Министерство социальной политики
Свердловской области с использованием федеральной государственной
информационной системы «Единый портал государственных
и муниципальных услуг (функций)»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет алгоритм рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», процедуру обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц и направления ответов на такие обращения и сообщения.

2. В настоящем порядке используются следующие основные понятия:
единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

обращение – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа с использованием единого портала;

сообщение – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа с использованием единого портала, 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. Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

платформа обратной связи (далее – система ПОС) – подсистема единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на обращения и сообщения пользователей в социальных сетях;

фаст-трек – отдельный вид обращений и сообщений, характеристика категории, подкатегории обращения и сообщения, указывающая, что процесс обработки обращения и сообщения должен быть выполнен быстрее, чем за 30 календарных дней;

заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее обращение или сообщение в системе ПОС;

координатор – пользователь в системе ПОС, являющийся сотрудником Министерства, уполномоченным осуществлять организацию процесса обработки обращений и сообщений, в том числе распределения обращений и сообщений между исполнителями по компетенции, либо сотрудник государственного казенного учреждения Свердловской области «Областной информационно-расчетный центр» в случае наделения его указанными полномочиями;

исполнитель – пользователь в системе ПОС, являющийся начальником структурного подразделения Министерства, сотрудником структурного подразделения Министерства, назначенным начальником структурного подразделения Министерства, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение и сообщение (далее – ответственный сотрудник), в компетенцию которых входит рассмотрение обращения и сообщения и подготовка проектов ответов на такие обращения и сообщения в системе ПОС;

руководитель – пользователь в системе ПОС, являющийся начальником структурного подразделения Министерства, заместителем Министра социальной политики Свердловской области, уполномоченным осуществлять согласование и (или) утверждение проектов ответов на обращения и сообщения, Министр социальной политики Свердловской области.

Один пользователь в системе ПОС может одновременно быть исполнителем, руководителем, уполномоченным осуществлять согласование проектов ответов на обращения и сообщения.

3. Этапы обработки обращения и сообщения в системе ПОС:

координация – направление координатором поступившего в систему ПОС с этапа модерации обращения и сообщения исполнителю (начальнику структурного подразделения Министерства), в компетенцию которого входит рассмотрение обращения и сообщения, для рассмотрения обращения и сообщения и подготовки проекта ответа на них;

исполнение – рассмотрение обращения и сообщения и подготовка в системе ПОС проекта ответа на поступившие обращение и сообщение;

согласование – проверка в системе ПОС проекта ответа на обращение и сообщение на соответствие его законодательству Российской Федерации и законодательству Свердловской области, соблюдение срока его подготовки, а также согласование в системе ПОС проекта ответа на обращение и сообщение;

утверждение – проверка в системе ПОС проекта ответа на обращение и сообщение на соответствие его законодательству Российской Федерации и законодательству Свердловской области, соблюдение срока его подготовки, а также утверждение в системе ПОС проекта ответа на обращение и сообщение и направление в системе ПОС ответа заявителю.

4. Срок нахождения обращения и сообщения на каждом этапе обработки обращения и сообщения указан в приложении к настоящему порядку, определяется как доля от общего срока обработки обращения и сообщения данной категории и задается в общесистемных настройках системы ПОС в процентах.

Глава 2. Порядок рассмотрения обращений и сообщений и подготовки ответов

5. Координатор:

принимает обращение и сообщение, поступившие в Министерство в системе ПОС;

анализирует содержание обращения и сообщения и направляет их в системе ПОС исполнителю (начальнику структурного подразделения Министерства) по компетенции для их рассмотрения и подготовки проекта ответа;

перенаправляет в системе ПОС обращение и сообщение, не относящиеся к компетенции Министерства, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения и сообщения.

6. Исполнитель (начальник структурного подразделения Министерства) рассматривает обращение и сообщение, поступившие в системе ПОС, и назначает исполнителя (ответственного сотрудника).

В случае если обращение и сообщение не относятся к компетенции структурного подразделения Министерства, исполнитель (начальник структурного подразделения Министерства) возвращает обращение и сообщение на этап координации в системе ПОС в день их поступления.

7. Исполнитель (ответственный сотрудник) рассматривает обращение и сообщение, готовит проект ответа с использованием общего шаблона ответа, размещенного в системе ПОС, и направляет его в системе ПОС на согласование руководителю (начальнику структурного подразделения Министерства).

8. Руководитель (начальник структурного подразделения Министерства):

1) отклоняет в системе ПОС проект ответа на обращение и сообщение при наличии по нему замечаний (проект ответа на обращение и сообщение автоматически возвращается исполнителю (ответственному сотруднику) на доработку в системе ПОС);

2) согласовывает проект ответа на обращение и сообщение в случае отсутствия по нему замечаний и направляет его в системе ПОС на утверждение руководителю (курирующему заместителю Министра социальной политики Свердловской области или Министру социальной политики Свердловской области (если структурное подразделение, в которое поступило обращение или сообщение, находится в его непосредственном подчинении)).

9. Руководитель (курирующий заместитель Министра социальной политики Свердловской области или Министр социальной политики Свердловской области):

1) отклоняет в системе ПОС проект ответа на обращение и сообщение при наличии по нему замечаний (проект ответа на обращение и сообщение автоматически возвращается исполнителю (ответственному сотруднику) на доработку в системе ПОС);

2) в случае отсутствия замечаний по проекту ответа на обращение и сообщение утверждает проект ответа на обращение с применением усиленной неквалифицированной электронной подписи, а проект ответа на сообщение – с применением простой электронной подписи и направляет его заявителю в системе ПОС.

Приложение
к Порядку обработки обращений и
сообщений граждан
и юридических лиц, поступивших
в Министерство социальной
политики Свердловской области
с использованием федеральной
государственной информационной
системы «Единый портал
государственных и муниципальных
услуг (функций)»

СРОК
нахождения обращения и сообщения на каждом этапе обработки
обращения и сообщения

Но- мер стро- ки	Наименование этапа	Роль пользователя в платформе обратной связи	Срок нахождения обращения и сообщения на каждом этапе, в процентах от общего срока обработки обращения и сообщения	Срок нахождения обращения и сообщения с 30-дневным сроком обработки обращения и сообщения на каждом этапе	Срок нахождения обращения и сообщения вида фаст-трек с 10-дневным сроком обработки обращения и сообщения на каждом этапе
1.	Модерация ¹	модератор	5	1 день 12 часов	12 часов
2.	Координация	координатор	5	1 день 12 часов	12 часов
3.	Исполнение	исполнитель	65	19 дней 12 часов	6 дней 12 часов
4.	Согласование	руководитель	15	4 дня 12 часов	1 день 12 часов
5.	Утверждение	руководитель	10	3 дня	1 день

¹ Этап модерации обращений и сообщений осуществляется уполномоченными сотрудниками Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.