



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгород

« 05 » мая 2017 г.

№ 331-р

О внесении изменений в распоряжения Губернатора Белгородской области от 12 сентября 2016 года № 568-р, от 15 июня 2012 года № 389-р

В целях дальнейшего совершенствования системы электронного документооборота, повышения эффективности контроля рассмотрения обращений граждан и организаций:

1. Внести изменения в распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 сентября 2016 года № 568-р «Об утверждении Инструкции по работе с модулем «Обращения граждан» СЭД «Электронное правительство области»:

- заголовок к тексту распоряжения изложить в следующей редакции: «Об утверждении инструкций по работе с обращениями граждан в СЭД “Электронное правительство области”»;

- в третьем абзаце пункта 3 распоряжения слова «управления организационно-контрольной работы» заменить словами «контрольного управления»;

- дополнить распоряжение пунктом 4 следующего содержания:

«4. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в модуле «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД «Электронное правительство области» (прилагается);

- утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в модуле «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД «Электронное правительство области» в пункте 4 названного распоряжения (прилагается);

- пункты 4-5 распоряжения считать пунктами 5-6 соответственно.

2. Внести изменения в распоряжение Губернатора Белгородской области от 15 июня 2012 года № 389-р «Об организации работы общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах»:

- пункт 15 Порядка ведения записи и приема граждан руководителями органов исполнительной власти и государственных органов области в общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах (далее - Порядок), утвержденного в пункте 1 названного распоряжения, изложить в следующей редакции:

«15. Обращения граждан, поступившие в ходе личного приема руководителей органов исполнительной власти, государственных органов области в общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах, подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота “Электронное правительство области”»;

- признать утратившими силу пункты 16-17 Порядка.

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

**Утверждена
распоряжением
Губернатора области**

от «05» мая 2017 года

№ 331-р

**Инструкция
по работе с обращениями граждан и организаций в модуле
«Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора
Белгородской области» СЭД «Электронное правительство области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок обработки обращений граждан и организаций (далее - обращения), поступивших в ходе личных приемов руководителей органов исполнительной власти Белгородской области в общественных приемных Губернатора Белгородской области в муниципальных районах и городских округах, с использованием модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» системы электронного документооборота «Электронное правительство области» (далее – СЭД).

1.2. Инструкция разработана на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжений Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», от 15 июня 2012 года № 389-р «Об организации работы общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах», от 26 марта 2012 года № 192-р «О мерах по организации электронного документооборота органов власти Белгородской области», Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области, утвержденной распоряжением Губернатора Белгородской области от 27 декабря 2006 года № 1135-р.

1.3. Под обработкой обращений с использованием модуля «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД понимаются:

- регистрация обращений;
- направление в электронной форме обращений на исполнение;
- перенаправление обращений на рассмотрение по компетенции вопроса;
- прикрепление электронных образов ответов на обращения, уведомлений;
- направление и получение информации по обращениям, запросам, а также о результатах рассмотрения обращений;
- перевод в архив.

1.4. При обработке обращений в модуле «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД могут использоваться способы подтверждения действий с электронными документами, при которых электронная подпись не используется, при условии, что программные средства, применяемые в органах исполнительной власти, государственных органах области, администрациях муниципальных районов и городских округов, позволяют однозначно идентифицировать лицо, подписавшее документ.

1.5. Оформление, подготовка и согласование содержательной части электронных документов, их регистрация и хранение, исполнение резолюций в модуле «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области, утвержденной распоряжением Губернатора Белгородской области от 27 декабря 2006 года № 1135-р.

2. Термины и определения, используемые в Инструкции

Модуль «Личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области» СЭД - совокупность технических средств и настроек СЭД в рамках автоматизации процесса работы с обращениями.

Тип документа «Личный прием граждан (выездной)» - совокупность регистрационной карточки типа документа, маршрута рассмотрения, задач по рассмотрению и по исполнению, резолюции, прикрепленных файлов обращения и материалов к нему.

Автор типа документа «Личный прием граждан (выездной)», задачи «Исполнение личный прием граждан (выездной)» - пользователь СЭД, который создает карточку типа документа «Личный прием граждан (выездной)» и осуществляет постановку задачи по исполнению. Автором является руководитель органа исполнительной власти области, который проводил личный прием граждан в общественной приемной Губернатора области в муниципальном районе (городском округе) (далее - Руководитель).

Контролер типа документа «Личный прием граждан (выездной)», задачи «Исполнение личный прием граждан (выездной)» - пользователь СЭД, включенный в задачу для дополнительного контроля за её выполнением. Сотрудники отдела писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области являются контролерами задачи по умолчанию.

Автор резолюции – пользователь СЭД, который заполняет резолюцию.

Ответственный руководитель в типе задачи «Исполнение личный прием граждан (выездной)» - пользователь СЭД, который согласно резолюции осуществляет подготовку ответа заявителю.

Исполнитель в типе задачи «Исполнение личный прием граждан (выездной)» - пользователь СЭД, являющийся согласно резолюции исполнителем поручения по обращению.

3. Требования к файлам и электронным образам карточек личного приема, обращений, уведомлений, ответов заявителям и документов

Электронный образ карточки личного приема, обращения, уведомления, ответа заявителю, письма о предоставлении информации по запросу или результатов рассмотрения создается путем сканирования бумажного носителя в соответствии с требованиями:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать ключевое слово, отражающее содержание материала («обращение», «ответ», «уведомление», «информация»), фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
- тип файла – Pdf;
- формат листа – А4 (для уведомлений допускается формат А5);
- объем файла не должен превышать 25 Мбайт;
- общее количество отсканированных страниц в электронном образе должно соответствовать общему количеству страниц на бумажном носителе;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи, реквизитов и т.д.

4. Регистрация и маршрутизация обращений

4.1. Обращение должно быть зарегистрировано в модуле «Личный прием граждан (выездной)» СЭД в течение одного рабочего дня после проведения личного приема.

4.2. Обращения регистрируются в модуле «Личный прием граждан (выездной)» СЭД путем выбора соответствующего шаблона, заполнения полей регистрационной карточки (далее - РК) и прикрепления электронного образа карточки личного приема и обращения (при наличии). В случае необходимости осуществляется связь с ранее поступившими обращениями.

4.3. Датой регистрации обращения является дата проведения личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Белгородской области в муниципальном районе (городском округе).

4.4. Срок исполнения в РК соответствует сроку рассмотрения обращения, установленному Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», - 30 календарных дней с даты регистрации обращения и устанавливается автоматически.

По решению Руководителя может устанавливаться срок менее 30 календарных дней (срочно – 3 дня, оперативно – 10 дней, иной).

4.5. Отдельным обращениям присваивается статус контрольных обращений путем выбора в поле «Контроль исполнения» значения «Поставлено на контроль».

4.6. После сохранения в СЭД обращение и РК обращения автоматически поступают к установленному в маршруте руководителю органа исполнительной

власти, государственного органа области в виде задачи по рассмотрению. Статус обращения в СЭД – «На рассмотрении».

4.7. Карточки личного приема и обращения (при наличии) на бумажном носителе хранятся в органе исполнительной власти области, руководитель которого проводил личный прием граждан в общественной приемной Губернатора Белгородской области в муниципальном районе (городском округе), в соответствии с номенклатурой дел.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие на рассмотрение, накапливаются в СЭД в разделе «Документы мне на рассмотрение».

5.2. Резолюция Руководителя по исполнению обращения вносится во вкладку «Резолюция» РК документа:

- Автор резолюции – устанавливается автоматически в соответствии с пользователем, который заполняет резолюцию;
- обязательно выбирается Ответственный руководитель – пользователь, который осуществляет подготовку ответа заявителю.

5.3. Для резолюций по обращениям установлен постоянный признак «С докладом», который не редактируется.

5.4. В случаях, когда по поручению руководителя органа исполнительной власти области прием проводился другим должностным лицом, в поле Автор резолюции устанавливаются оба пользователя: руководитель, который должен был проводить прием и рассматривать обращение, и должностное лицо, которому делегированы эти права.

5.5. В случаях, когда обращение направляется по компетенции в территориальные органы федеральных органов власти для дачи ответа заявителю, в поле «Ответственный руководитель» резолюции указывается руководитель – Автор, подписавший резолюцию, а исполнителю передается копия карточки личного приема и обращения (при наличии) с резолюцией (на бумажном носителе или отправляется по электронной почте).

Направление копии обращения с резолюцией исполнителю независимо от способа отправки осуществляет структурное подразделение Автора резолюции.

5.6. После сохранения резолюции автоматически в СЭД:

- закрывается и переводится в архив задача по рассмотрению обращения;
- создается задача по исполнению обращения у всех пользователей, указанных в резолюции;
- статус обращения меняется на «На исполнении»;
- у Автора документ из пункта меню «Документ мне на рассмотрение» переводится в пункт меню «Документ мне на исполнение».

5.7. Резолюция выводится на печать с помощью обработчика «Сопроводительный бланк».

6. Исполнение обращений

6.1. Обращения, поступившие на исполнение, накапливаются в СЭД в разделе «Документы мне на исполнение». Пользователь СЭД имеет доступ только к тем обращениям, в которых он выбран в резолюции в качестве Автора, Ответственного руководителя, Исполнителя или Контролера.

6.2. Этапы исполнения обращения отражаются в задаче по исполнению в СЭД:

- добавляются новые исполнители во вкладке «Описание» и резолюции новым Исполнителям во вкладке «Резолюции» или в ленте действий;

- Исполнителями прикрепляются электронные образы всех материалов по обращению, запросов, отчетов Руководителю, направляемых в процессе исполнения, уведомлений и ответов заявителю.

В случае, если ответ заявителю был направлен по электронной почте, прикрепляется скриншот подтверждения факта отправки.

6.3. В задачах по исполнению обращений во вкладке «Планирование» создаются контрольные точки, в соответствии с которыми Исполнители прикрепляют материалы для подготовки ответов заявителям, информации по запросам и о результатах рассмотрения обращений.

6.4. Подготовка ответов заявителям, оформление, согласование, визирование, подписание и регистрация информации по запросам и о результатах рассмотрения обращений производятся в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области.

6.5. В случаях, когда обращение имеет статус «Поставлено на контроль», Исполнитель прикрепляет информацию о снятии обращения с контроля с визой Автора резолюции.

6.6. Пользователь, являющийся Ответственным руководителем в задаче по исполнению обращения, проверяет ответ заявителю, информацию по запросу или о результатах рассмотрения и в случае соблюдения установленных требований подготовки ответов и документов отправляет доклад – нажимает кнопку «Завершить исполнение», при этом в задаче по исполнению автоматически формируется действие «Доклад отправлен».

Задачи по исполнению обращения с отправленным докладом накапливаются в папке «С ответом».

7. Завершение исполнения обращения и перевод его в архив

7.1. Подлинник ответа заявителю на бумажном носителе Исполнитель отправляет через службу делопроизводства соответствующего органа власти.

7.2. Автор задачи «Исполнение личный прием граждан (выездной)» проверяет ответ заявителю, письмо с информацией по запросу или о результатах рассмотрения и в случае соблюдения установленных требований подготовки ответов и документов вносит:

- результаты рассмотрения обращения в РК;

- сравнивает прикрепленные в СЭД электронные образы с подлинниками документов;

- в поле «Исполнено» задачи по исполнению обращения отметку «Да» и завершает исполнение обращения в СЭД. РК и задача по исполнению переводятся в архив.

7.3. В случае несоблюдения установленных требований подготовки ответов и документов Автор задачи «Личный прием граждан (выездной)» отправляет задачу на доработку нажатием кнопки «Вернуть задачу на доработку» с указанием причины возврата.

Задачи, возвращенные на доработку, перемещаются в папку «Исполнение».

