

**ПРОТОКОЛ****совещания по вопросам автоматизации работы
с обращениями граждан, предоставления информации в раздел
«Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ**

2 июня 2017 года

№ _____

г. Ханты-Мансийск

Председательствовали:

Щербakov
Михаил Сергеевич — заместитель руководителя Аппарата
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа — Югры
(далее – автономный округ)

Ципорин
Павел Игоревич → директор Департамента информационных
технологий автономного округа

Присутствовали:

Скосырев
Василий Владиславович — советник руководителя Аппарата
Губернатора автономного округа

Козлова
Анжелика Петровна — начальник Управления по работе с
обращениями граждан Аппарата
Губернатора автономного округа

Рехметов
Михаил Владимирович — заместитель начальника Управления по
работе с обращениями граждан Аппарата
Губернатора автономного округа

Сургутсков
Сергей Сергеевич — начальник отдела анализа обращений
Управления по работе с обращениями
граждан Аппарата Губернатора
автономного округа

Макаров
Владимир Владимирович — заместитель начальника отдела анализа
обращений Управления по работе с
обращениями граждан Аппарата
Губернатора автономного округа

Представители исполнительных органов государственной власти,
исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований
автономного округа, государственных и муниципальных учреждений,
иных организаций, выполняющих публично значимые функции (согласно
прилагаемому списку).

СЛУШАЛИ:

1. М.С.Щербакова, заместителя руководителя Аппарата Губернатора автономного округа о мерах, принятых органами государственной власти и органами местного самоуправления автономного округа, по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ Президента).

2. П.И.Ципорина, директора Департамента информационных технологий автономного округа о мероприятиях по размещению в интерактивном сервисе «Обращения граждан» единого официального сайта государственных органов автономного округа программного обеспечения, предоставляемого единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства – единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства (далее – счетчик обращений).

3. В.В.Макарова, заместителя начальника отдела анализа обращений Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа о моделях представления в Администрацию Президента Российской Федерации исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, в электронной форме информации о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в соответствующий орган и принятых по ним мерах, через раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

РЕШИЛИ:

В целях повышения эффективности мер, принимаемых органами государственной власти и органами местного самоуправления, в автономном округе по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»:

1. Завершить подключение к сети ЕС ОГ подведомственных государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, и о результатах проинформировать Аппарат Губернатора автономного округа.

Срок: до 1 июля 2017 года.

Ответственные: исполнительные органы государственной власти, исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований автономного округа и их подведомственные государственные и муниципальные учреждения, иные организации, выполняющие публично значимые функции.

2. Обеспечить поддержку в актуальном состоянии сведений, размещенных на информационном ресурсе ССТУ.РФ, об уполномоченных лицах, ответственных за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений», за техническое сопровождение и за непосредственное внесение информации в указанный раздел.

Срок: Постоянно.

Ответственные: исполнительные органы государственной власти, исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований автономного округа и их подведомственные государственные и муниципальные учреждения, иные организации, выполняющие публично значимые функции.

3. Направить в исполнительные органы государственной власти, исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа разъяснения по использованию АРМ ЕС ОГ и локального АРМ ЕС ОГ.

Срок: до 15 июня 2017 года.

Ответственные: Аппарат Губернатора автономного округа.

4. Довести разъяснения по использованию АРМ ЕС ОГ и локального АРМ ЕС ОГ до уполномоченных лиц, ответственных за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений», исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления городских и сельских поселений, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции в соответствии с территориальной и ведомственной принадлежностью.

Срок: до 20 июня 2017 года.

Ответственные: исполнительные органы государственной власти, исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа.

5. Направить в исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа дистрибутив программного обеспечения автоматизированной системы обработки обращений граждан (АС «Обращения граждан») Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций для проведения комплексного тестирования и оценки возможности внедрения.

Срок: до 15 июня 2017 года.

Ответственные: Аппарат Губернатора автономного округа.

6. Провести комплексное тестирование АС «Обращения граждан» в Аппарате Губернатора, исполнительных органах государственной власти и исполнительно-распорядительных органах местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа с целью оценки возможности внедрения, направить в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа отчеты о результатах тестирования.

Срок: до 1 июля 2017 года.

Ответственные: Аппарат Губернатора автономного округа, Департамент информационных технологий автономного округа, исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа.

7. Подготовить график внедрения программного обеспечения АС «Обращения граждан» в исполнительных органах государственной власти, исполнительно-распорядительных органах местного самоуправления автономного округа, государственных и муниципальных учреждениях, иных организациях, осуществляющих публично значимые функции.

Срок: до 1 июля 2017 года.

Ответственные: Аппарат Губернатора автономного округа, Департамент информационных технологий автономного округа.

8. Осуществлять обобщение информации (замечания и предложения) по функционированию АС «Обращения граждан», ее взаимодействию с иными информационными системами, а также направление данной информации в Аппарат Губернатора автономного округа, Департамент информационных технологий автономного округа.

Срок: постоянно.

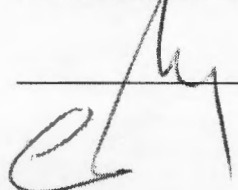
Ответственные: Аппарат Губернатора автономного округа, Департамент информационных технологий автономного округа, исполнительные органы государственной власти, исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований автономного округа, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, выполняющие публично значимые функции.

9. Обеспечить взаимодействие с единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства – единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства по вопросу установки счетчика обращений и своевременное информирование органов местного самоуправления муниципальных образований.

Срок: до 1 июля 2017 года.

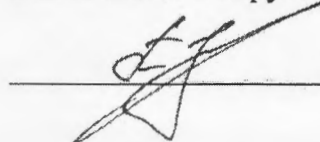
Ответственные: Департамент информационных технологий автономного округа.

Заместитель руководителя
Аппарата Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



М.С.Щербаков

Директор Департамента
информационных технологий
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



П.И.Ципорин

**Ответы на вопросы,
поступившие по итогам рабочего совещания
по вопросам автоматизации работы с обращениями граждан,
предоставления информации в раздел «Результаты рассмотрения
обращений» портала ССТУ.РФ, состоявшегося 2 июня 2017 года в
режиме видеоконференцсвязи с участием уполномоченных лиц
исполнительных органов государственной власти
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры,
исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, государственных и
муниципальных учреждений, иных организаций, выполняющих
публично значимые функции, ответственных за ведение раздела
«Результаты рассмотрения обращений»**

1. Вопрос: Что такое ЕС ОГ?

Ответ: ЕС ОГ — это единая сеть по работе с обращениями граждан и организаций для органов власти и органов местного самоуправления Российской Федерации. Раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ находится в закрытой части сети ЕС ОГ, доступ к которой обеспечивает Югорский НИИ информационных технологий, ответственное лицо: Лепехин Никита Александрович, тел. +7 (3467) 35-90-55, e-mail: sstu@uriit.ru

2. Вопрос: В каких случаях используется ручной ввод информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ?

Ответ: Ручной ввод информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ используется при отсутствии автоматической или автоматизированной выгрузки информации о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения из системы электронного документооборота.

Автоматическая выгрузка осуществляется в соответствии с «Порядком импорта данных из СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (вер.5.0)», опубликованном в разделе «Информация» информационного ресурса ССТУ.РФ.

3. Вопрос: С помощью каких инструментов производится ручной ввод информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ?

Ответ: При ручном вводе информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ используется программное обеспечение АРМ ЕС ОГ, локальный АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ), опубликованные в разделе «Информация» информационного ресурса ССТУ.РФ, а также элементы управления, находящиеся непосредственно в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

4. Вопрос: Почему недоступна вкладка «Информационный обмен» в АРМ ЕС ОГ, отсутствует ссылка «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ?

Ответ: Для работы в АРМ ЕС ОГ и разделе «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ необходимо, чтобы компьютер, на котором осуществляется ввод информации о результатах рассмотрения обращений, был подключен к закрытой части сети ЕС ОГ, а уполномоченному лицу, чей аккаунт используется для входа в АРМ ЕС ОГ и в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ были назначены следующие роли: «Уполномоченное лицо, осуществляющее прием заявителей», «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений», «Ответственный за информационный обмен», «Ответственный за регистрацию результатов рассмотрения обращений», «Ответственный за регистрацию текстов заявителей в ЕС ОГ», «Ответственный за рассмотрение обращений в ЕС ОГ».

5. Вопрос: Какие функции выполняет АРМ ЕС ОГ, в каких случаях он применяется?

Ответ: АРМ ЕС ОГ предназначен для непосредственного внесения информации об обращениях в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ в ручном режиме, а также для загрузки архивов обращений, сформированных в ЛАРМ ЕС ОГ либо системе электронного документооборота. Для работы в АРМ ЕС ОГ необходимо подключение к закрытой части сети ЕС ОГ.

6. Вопрос: Какие функции выполняет ЛАРМ ЕС ОГ, в каких случаях он применяется?

Ответ: ЛАРМ ЕС ОГ предназначен для внесения информации об обращениях с формированием электронных архивов в виде файлов при

отсутствии подключения к закрытой части ЕС ОГ. Сформированные архивы должны быть переданы на подключенный к закрытой части сети ЕС ОГ компьютер и загружены при помощи АРМ ЕС ОГ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

7. Вопрос: Регистрационную информацию о каких обращениях орган вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ

Ответ: При помощи АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ вносится регистрационная информация только о тех обращениях, которые поступили в орган непосредственно от заявителя. Регистрационная информация об обращениях, поступивших из иных органов в порядке перенаправления должна быть внесена в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ тем органом, который направил обращение. Информация о результатах рассмотрения обращений, направлении ответов заявителям вносится органом, рассмотревшим обращение.

8. Вопрос: АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ не имеют функционала по редактированию информации при изменении статуса рассмотрения обращения, появлении новых данных о результатах рассмотрения. Необходимо каждый раз полностью набивать информацию о заявителе и регистрационные данные, если необходимо скорректировать информацию о результатах рассмотрения того или иного обращения?

Ответ: Несмотря на то, что АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ имеют функционал для внесения информации на любом из этапов рассмотрения обращения, возможность редактировать информацию, подлежащую изменению, отсутствует. Это можно сделать непосредственно в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ. В связи с этим следует использовать АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ только для внесения даты поступления, номера и даты регистрации, данных заявителя (ФИО, адрес, E-mail), и вопросов, содержащихся в обращении. Дальнейшее редактирование информации об изменении статуса обращения, направлении обращения в иные органы, прикрепление файла ответа следует производить непосредственно в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

9. Вопрос: В АРМ ЕС ОГ при попытке ввести дату в поле «Дата поступления в орган» выводится сообщение «Дата поступления должна быть не ранее даты обращения». Как можно исправить данную ситуацию?

Ответ: Несмотря на то, что поле «Дата документа по обращению» неактивно при внесении информации об обращении, поступившем в орган напрямую от заявителя, дата, указанная в этом поле должна быть не позднее даты, указанной в поле «Дата поступления в орган». В этом случае следует снять флажок «Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя» и изменить дату в поле «Дата документа по обращению», после чего снова включить флажок «Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя».

10. Вопрос: На каком этапе рассмотрения обращения информация должна вноситься в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ?

Ответ: Регистрационная информация об обращении, поступившем в орган напрямую от заявителя, должна быть внесена с помощью АРМ ЕС ОГ (вкладка «Информационный обмен») непосредственно после регистрации обращения в органе. Все дальнейшие изменения статуса рассмотрения обращения должны отражаться не позднее следующего рабочего дня после получения уполномоченным лицом соответствующей информации и документов.

При отсутствии доступа к закрытой части сети ЕС ОГ информация вносится с помощью ЛАРМ ЕС ОГ в электронные архивы по завершении рассмотрения обращения, но не позднее следующего рабочего дня после направления ответа или уведомления заявителю. Электронные архивы ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, передают информацию в органы, подключенные к сети ЕС ОГ в следующем порядке:

- органы местного самоуправления городских и сельских поселений – органам местного самоуправления муниципальных районов, в пределах которых данные поселения находятся;
- государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции – по подведомственности.

11. Вопрос: Роль «Ответственный за Информационный обмен» может быть назначена только одному уполномоченному лицу в органе, таким образом работа АРМ ЕС ОГ может быть организована только на одном рабочем месте. Каким образом организовать работу нескольких сотрудников по внесению информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ?

Ответ: В том случае, если в органе внесением регистрационной информации о поступивших обращениях заняты несколько сотрудников, рекомендуется использовать ЛАРМ ЕС ОГ с формированием архивов и последующей их загрузкой в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ с помощью АРМ ЕС ОГ. Кроме того, возможно внесение значительной части информации о результатах рассмотрения обращений непосредственно в электронную форму на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

12. **Вопрос:** Каким образом внедрение АС «Обращения граждан», используемой Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, решает проблему внесения больших объемов информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ?

Ответ: АС «Обращения граждан» использует автоматический обмен данными с разделом «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ.