



Российская Федерация
Республика Карелия

УКАЗ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

**О внесении изменений в Указ Главы Республики Карелия
от 22 декабря 2023 года № 92**

Внести в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, к Главе Республики Карелия, Первому заместителю Главы Республики Карелия – Премьер-министру Правительства Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, членам Правительства Республики Карелия – заместителям Премьер-министра Правительства Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия и Администрацию Главы Республики Карелия, утвержденную Указом Главы Республики Карелия от 22 декабря 2023 года № 92 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, к Главе Республики Карелия, Первому заместителю Главы Республики Карелия – Премьер-министру Правительства Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, членам Правительства Республики Карелия – заместителям Премьер-министра Правительства Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия и Администрацию Главы Республики Карелия» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 27 декабря 2023 года, № 1000202312270001), следующие изменения:

1) пункт 1 дополнить словами: «, постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 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» (далее – Постановление № 2334)»;

2) в пункте 2:

после слова «запросов,» дополнить словами «а также»;

после слов «к запросам,» дополнить словом «и»;

слова «контроля за соблюдением» заменить словами «мониторинга соблюдения»;

3) в подпункте «г» пункта 12 слова «реализация положений в части использования Единого портала для направления обращений и ответов на них осуществляется не позднее 1 января 2025 года;» исключить;

4) раздел XIII изложить в следующей редакции:

«XIII. Осуществление мониторинга организации рассмотрения обращений в адрес Правительства, Администрации и должностных лиц

91. Управление осуществляет мониторинг своевременного выполнения поручений по обращениям граждан и своевременного рассмотрения обращений. По результатам мониторинга сотрудник управления не реже одного раза в неделю высылает исполнителям справку-напоминание.

В целях принятия в отношении руководителей исполнительных органов Республики Карелия мер, в том числе дисциплинарного характера, направленных на недопущение нарушений исполнительской дисциплины, сотрудник управления один раз в 2 недели подготавливает доклад за подписью начальника управления на имя должностного лица об исполнительской дисциплине при работе с обращениями граждан.

92. Управлением осуществляется ежемесячный мониторинг заполнения Раздела. По результатам мониторинга сотрудник управления ежемесячно до 1-го числа месяца, следующего за отчетным, с помощью Автоматизированного рабочего места единой сети по работе с обращениями граждан формирует отчет по загрузке данных о результатах рассмотрения обращений, который доводится до сведения ответственных лиц исполнительных органов Республики Карелия и органов местного самоуправления муниципальных районов, городских и муниципальных округов в Республике Карелия.

В целях принятия в отношении руководителей исполнительных органов Республики Карелия мер, в том числе дисциплинарного характера, направленных на недопущение нарушений исполнительской дисциплины, сотрудник управления ежемесячно в срок не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, подготавливает доклад за подписью начальника управления на имя должностного лица об исполнительской дисциплине при заполнении Раздела.»;

5) дополнить разделом XV следующего содержания:
«XV. Порядок работы с обращениями, поданными через Единый портал

95. Получение и обработка обращений, а также направление ответов на них в соответствии с Постановлением № 2334 осуществляются в личном кабинете платформы обратной связи Единого портала (далее – личный кабинет ПОС).

96. Обращения, поданные с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером. Обращению присваивается признак «Обращение по 59-ФЗ».

Регистрация в ЕСЭДД осуществляется только в случае, если обращение перенаправляется по компетенции адресату, который не подключен к платформе обратной связи Единого портала. Такие обращения обрабатываются в соответствии с порядком, установленным Инструкцией.

97. Обращения, поданные с использованием Единого портала, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

Исполнитель при подготовке проекта ответа руководствуется сроком, установленным в карточке обращения платформы обратной связи (далее – карточка ПОС).

Обращения, по которым исполнитель в карточке ПОС устанавливает специальный срок обработки:

обращение по вопросу в сфере миграции;

обращение, в котором обжалуется судебное решение.

98. Координация обращения (принятие обращения к рассмотрению и назначение исполнителя по поступившему обращению) осуществляется сотрудником управления (координатором) в личном кабинете ПОС.

99. В случае если обращение подано по нескольким вопросам, то сотрудник управления (координатор) на этапе координации осуществляет его разделение.

100. В случае если обращение принято к рассмотрению и исполнителем является сотрудник Администрации, то исполнитель в карточке ПОС подготавливает проект ответа и передает его на согласование (если оно предусмотрено) и утверждение должностному лицу.

101. В случае если обращение принято к рассмотрению и исполнителем является исполнительный орган Республики Карелия, то сотрудник управления (координатор) передает исполнителю карточку ПОС с заданным режимом без права подписи ответа с возвратом полученного ответа координатору.

В указанном случае исполнитель в 15-дневный срок размещает проект ответа в карточке ПОС и возвращает ее сотруднику управления (координатору), который в течение 2 рабочих дней передает проект ответа на согласование (если оно предусмотрено) и утверждение должностному лицу.

102. В случае если по обращению принято решение о его перенаправлении в соответствующий орган, в компетенцию которого входит

решение поставленных в обращении вопросов, то сотрудник управления (координатор) в сроки, установленные Федеральным законом № 59, направляет его адресату:

а) если адресат в платформе обратной связи Единого портала является исполнительным органом Республики Карелия, органом местного самоуправления муниципального образования в Республике Карелия или подведомственным им учреждением, то сотрудник управления (координатор) осуществляет передачу обращения через опцию «Назначить ответственную организацию»; заявитель о перенаправлении обращения уведомляется посредством Единого портала;

б) если адресат в платформе обратной связи Единого портала не является органом или учреждением, указанным в подпункте «а» настоящего пункта, то карточка ПОС передается сотрудником управления (координатором) адресату через опцию «Перенаправить», такое действие утверждается начальником управления; заявитель о перенаправлении обращения уведомляется посредством Единого портала;

в) если адресат не подключен к платформе обратной связи Единого портала, то сотрудник управления (координатор) принимает обращение на регистрацию в ЕСЭДД, о чем подготавливает в карточке ПОС проект ответа заявителю и передает его на утверждение начальнику управления.

103. Ответы на обращения подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица. Должностное лицо в карточке ПОС подписывает проект ответа посредством опции «Утвердить с использованием УКЭП».

104. Ответы на обращения и уведомления о переадресации обращений направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале.

105. В случае если заявитель не удовлетворен ответом на обращение, он может вернуть его на доработку.

В случае возврата ответа на обращение на доработку исполнитель организует работу по рассмотрению комментария заявителя в карточке ПОС.

106. Управление осуществляет мониторинг своевременного рассмотрения обращений, поданных с использованием Единого портала и принятых к исполнению в личных кабинетах ПОС Администрации и Правительства.».

Глава
Республики Карелия

г. Петрозаводск
8 апреля 2024 года
№ 18



А.О. Парфенчиков