



**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
МИНСВЯЗИ ДНР**

ПРИКАЗ

от августа 2023 г.

г. Донецк

№ 134



Об утверждении регламента работы участников в едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

В соответствии с подпунктом «а» пункта 9 Постановления Правительства Донецкой Народной Республики от 03 мая 2023 года № 30-1 «О проведении в Донецкой Народной Республике апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», руководствуясь подпунктом 14 пункта 19 Положения о Министерстве связи Донецкой Народной Республики, утвержденного Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 30 апреля 2020 года № 22-6,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый регламент работы участников в едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. Сектору юридического сопровождения и законодательных инициатив направить настоящий Приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Донецкой Народной Республики.

3. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Министра



Д.С. Курашов

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства связи
Донецкой Народной Республики
от 01 августа 2023 г. № 134

РЕГЛАМЕНТ

работы участников в едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

I. Общие положения

1.1. Регламент работы участников в едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – Регламент, Платформа обратной связи, Единый портал) устанавливает порядок работы с Платформой обратной связи участников апробации технологических решений, реализованных на базе Единого портала (далее – участники), определенных Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 03 мая 2023 года № 30-1 «О проведении в Донецкой Народной Республике апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Постановление от 03 мая 2023 года № 30-1), содержит описание процедур приема и обработки сообщений граждан и юридических лиц (далее – сообщения) с использованием модуля «Сообщения» Платформы обратной связи, определяет рекомендованные сроки нахождения сообщений на каждом этапе их обработки, а также устанавливает обязанности пользователей участников и порядок устранения технических неисправностей, возникающих при работе с Платформой обратной связи.

1.2. В настоящем Регламенте понятия употребляются в значениях, определенных Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения». Для целей настоящего Регламента нижеприведенные понятия используются в следующем значении:

а) заявители – граждане или юридические лица, направившие сообщение посредством Платформы обратной связи;

б) личный кабинет организации (далее – ЛКО) – специальный раздел Платформы обратной связи, который позволяет получить доступ участникам к функциям и данным Платформы обратной связи в соответствии с выполненными настройками;

в) оператор Платформы обратной связи – Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, осуществляющее эксплуатацию и техническое сопровождение Платформы обратной связи;

г) пользователи – сотрудники участников, использующие учетные записи Платформы обратной связи для работы с ней;

д) правила подачи сообщения – документ, который размещен в мобильном приложении и электронной форме Единого портала, содержащий список требований к сообщению, в том числе причины для отклонения сообщения.

1.3. Настоящий Регламент не распространяется на порядок работы с обращениями в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также с жалобами граждан и юридических лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

II. Роли пользователей и этапы процесса обработки сообщений

2.1. В модуле «Сообщения» Платформы обратной связи предусмотрены следующие роли пользователей:

а) модератор – представитель оператора Платформы обратной связи, осуществляющий прием поступивших сообщений в работу или их отклонение;

б) координатор – пользователь, уполномоченный на осуществление организации процесса обработки сообщений, выполняющий функции распределения поступающих сообщений между исполнителями, а также перенаправления их в адрес подведомственных и неподведомственных организаций;

в) исполнитель – пользователь, уполномоченный на осуществление рассмотрения сообщений и подготовку ответов на них;

г) руководитель – пользователь, уполномоченный на осуществление согласования и утверждения подготовленных ответов на сообщения;

д) куратор – пользователь, уполномоченный на осуществление контроля за процессом обработки сообщений, анализ данных и подготовку статистической отчетности;

е) администратор ЛКО – пользователь, уполномоченный на осуществление настройки ЛКО участника;

ж) оператор приема сообщений – пользователь, уполномоченный на осуществление приема сообщений лично или по каналам обратной связи, доступным на рабочем месте (в том числе телефонным линиям связи), отправку сообщений на обработку в модуль «Сообщения» Платформы обратной связи, контроль поступления ответов на сообщения и отправку ответа заявителю. Наличие данной роли в ЛКО носит рекомендательный характер.

2.2. Пользователь может совмещать несколько ролей в модуле «Сообщения» Платформы обратной связи, количество пользователей определяется участником.

2.3. Процесс обработки сообщений состоит из следующих последовательных этапов:

- а) модерация;
- б) координация;
- в) исполнение;
- г) согласование;
- д) утверждение.

III. Основные процедуры приема и обработки сообщений

3.1. Поступившее посредством Платформы обратной связи сообщение автоматически направляется в автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) модератора, который принимает сообщение в работу (в случае необходимости заполняет категорию, подкатеорию и иные поля карточки сообщения, определяет ЛКО участника, который должен обеспечить подготовку ответа на сообщение), или отклоняет сообщение, указывая мотивированную причину отклонения сообщения (причины для отклонения сообщения приведены в правилах подачи сообщения, с которыми пользователь ознакомливается и соглашается перед отправкой сообщения).

3.2. Все сообщения, принятые в работу на этапе модерации, поступают на этап координации в АРМ координатора, который для каждого поступившего сообщения должен выбрать один из следующих вариантов действия:

а) назначить исполнителя, который обеспечит подготовку ответа на сообщение;

б) взять сообщение в работу и выполнить функции исполнителя по сообщению;

в) передать сообщение в подведомственную организацию;

г) отправить на согласование/утверждение решение о перенаправлении поступившего сообщения для подготовки ответа в неподведомственную организацию. В этом случае координатор должен указать:

наименование неподведомственной организации, в которую должно быть осуществлено перенаправление сообщения;

лицо или перечень лиц из списка пользователей с ролью руководитель, согласующих решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию (в случае необходимости);

лицо из списка пользователей с ролью руководитель, утверждающее решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию;

д) вернуть в вышестоящий орган или организацию, поступившее от нее сообщение, с указанием мотивированной причины возврата.

3.3. Все сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в АРМ данного исполнителя. Для каждого поступившего сообщения исполнитель должен выбрать один из следующих вариантов действия:

а) взять сообщение в работу для подготовки ответа на сообщение;

б) вернуть сообщение на координацию, с указанием мотивированной причины возврата сообщения на этап координации. Данный вариант действий предусмотрен для случая, когда на исполнителя ошибочно назначено сообщение, не относящееся к его должностным обязанностям;

в) переназначить исполнителя, с указанием мотивированной причины переназначения сообщения. Данный вариант действий предусмотрен для случая, когда исполнитель не может ответить на сообщение в установленные сроки в связи с отпуском, болезнью, увольнением.

3.4. При подготовке ответа на сообщение исполнитель должен выбрать один из следующих типов ответа:

а) «Решено» (в случае решения проблемы и предоставлении ответа на вопрос, изложенный в сообщении);

б) «Не решено» (если подготовленный ответ не содержит информацию о решении проблемы или сроках решения проблемы, изложенной в сообщении, а также если решение проблемы не входит в компетенцию участника);

в) «Отложено» (исполнитель обязан указать дату, до которой отложено рассмотрение сообщения, до этой даты должны быть выполнены все действия по подготовке ответа на сообщение, включая его утверждение);

г) «Отклонено» (причины для отклонения сообщения приведены в правилах подачи сообщения, с которыми пользователь ознакамливается и соглашается перед отправкой сообщения).

3.5. После выбора типа ответа на сообщение исполнитель должен:

а) сформировать текст ответа на сообщение;

б) прикрепить файлы, прикладываемые к ответу (в случае необходимости);

в) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

г) прикрепить подтверждающие файлы к комментарию (в случае необходимости);

д) указать лицо или список лиц, согласующих подготовленный ответ на сообщение (в случае необходимости);

е) указать лицо, утверждающее подготовленный ответ на сообщение.

3.6. На этап согласования поступают сообщения:

а) по которым подготовлен ответ исполнителем и назначено согласующее лицо (лица);

б) направленные координатором для согласования решения об их перенаправлении в неподведомственную организацию.

3.7. На этапе согласования лицо, осуществляющее согласование, должно принять одно из следующих решений:

а) согласовать подготовленный ответ на сообщение или решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию. При необходимости перед согласованием подготовленный текст ответа может быть изменен;

б) отклонить подготовленный ответ на сообщение или решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию, указав мотивированную причину отклонения. После этого сообщение возвращается исполнителю для доработки ответа, а при отклонении решения о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию, сообщение возвращается координатору на этап координации;

в) передать право согласования ответа на сообщение другому пользователю с ролью руководитель, имеющему полномочия согласования сообщений данной категории для данного ЛКО, с указанием мотивированной причины передачи права согласования. Данный вариант действий предусмотрен для случая, когда назначенный на согласование руководитель не имеет возможности согласовать сообщение в установленные сроки (отпуск, болезнь, увольнение).

3.8. На этап утверждения попадают сообщения:

а) успешно прошедшие этап согласования;

б) для которых исполнитель подготовил ответ и для которых не предусмотрен этап согласования;

в) которые необходимо перенаправить в неподведомственную организацию и для которых не был предусмотрен этап согласования.

3.9. Все сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают в АРМ руководителя, который для данных сообщений определен утверждающим лицом. Утверждающее лицо по каждому из сообщений должно принять одно из следующих решений:

а) утвердить подготовленный ответ на сообщение или решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию, после чего: ответ автоматически направляется заявителю в его личный кабинет на Едином портале и на электронную почту, указанную в личном кабинете на Едином портале. При необходимости перед утверждением подготовленный текст ответа может быть изменен;

перенаправленное сообщение автоматически перенаправляется в ЛКО указанной неподведомственной организации, а заявителю в его личный кабинет на Едином портале и на электронную почту, указанную в личном кабинете на Едином портале, направляется уведомление о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию;

б) отклонить подготовленный ответ на сообщение или решение о перенаправлении сообщения в неподведомственную организацию с обязательным указанием мотивированной причины отклонения.

При отклонении ответа сообщение возвращается исполнителю для доработки, а при отклонении решения о перенаправлении – координатору на этап координации;

в) передать право утверждения ответа на сообщение другому пользователю с ролью руководитель, который уполномочен утверждать ответы на сообщения данной категории и подкатегории для данного ЛКО (в случае отпуска, болезни, увольнения).

3.10. Подготовка ответов на сообщения осуществляется в сроки, приведенные в приложении 2 Постановления от 03 мая 2023 года № 30-1, при этом рекомендованные сроки нахождения сообщений на каждом этапе их обработки в модуле «Сообщения» Платформы обратной связи приведены в приложении к настоящему Регламенту.

IV. Контроль процесса обработки сообщений

4.1. Все сообщения, поступившие в ЛКО, доступны пользователю участника с ролью куратора, который ежедневно должен осуществлять следующие действия:

а) контролировать наличие сообщений, находящихся на этапах исполнения и согласования, рекомендованный срок нахождения которых на данных этапах приближается к завершению. По приведенным сообщениям куратор обязан предупредить исполнителя о возможном превышении времени нахождения сообщения на данном этапе по телефону, посредством электронной почты или путем направления системного уведомления в Платформе обратной связи;

б) производить проверку наличия сообщений с превышением рекомендованного срока нахождения на текущем этапе. В случае обнаружения сообщений, рекомендованный срок нахождения которых на одном из этапов истек, куратор обязан предупредить исполнителя о превышении времени нахождения сообщения на данном этапе. Предупреждение носит организационный характер и производится по телефону, посредством электронной почты или путем направления системного уведомления в Платформе обратной связи;

в) производить проверку наличия сообщений с истекшим сроком ответа. По всем выявленным сообщениям с истекшим сроком ответа куратор обязан направить уведомление исполнителю, на которого назначено сообщение, с использованием Платформы обратной связи или посредством электронной почты.

4.2. Пользователь участника с ролью куратор еженедельно формирует сводный отчет по сообщениям с использованием Платформы обратной связи для предоставления руководителю участника и формирования сводной информации, предусмотренной подпунктом «д» пункта 10 Постановления от 03 мая 2023 года № 30-1.

V. Устранение технических неисправностей в Платформе обратной связи

5.1. Устранение технических неисправностей в Платформе обратной связи осуществляется оператором Платформы обратной связи на основании заявки участников в Ситуационный центр Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, направленной на следующий адрес электронной почты: support@pos.gosuslugi.ru.

5.2. В заявке об устранении технических неисправностей должны быть указаны:

- а) фамилия, имя и отчество инициатора заявки;
- б) наименование должности инициатора заявки;
- в) электронный адрес инициатора заявки, указанный в Платформе обратной связи;
- г) наименование ведомства/организации инициатора заявки;
- д) описание причины и сути заявки.

**Начальник отдела
государственной политики
в сфере информатизации**



А.Г. Посохов

Приложение
к регламенту работы участников в
едином окне цифровой обратной связи
на базе федеральной государственной
информационной системы «Единый
портал государственных и
муниципальных услуг (функций)»
(пункт 3.10)

Рекомендованные сроки нахождения сообщений граждан и юридических лиц на каждом этапе их обработки в модуле «Сообщения» единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

№ п/п	Наименование этапа	Срок нахождения сообщения на этапе от общего срока обработки в %	Срок нахождения сообщения со сроком обработки 30 календарных дней на этапе	Срок нахождения сообщения со сроком обработки 10 календарных дней на этапе
1	Модерация	5	1 календарный день 12 часов	12 часов
2	Координация	5	1 календарный день 12 часов	12 часов
3	Исполнение	65	19 календарных дней 12 часов	6 календарных дней 12 часов
4	Согласование	15	4 календарных дня 12 часов	1 календарный день 12 часов
5	Утверждение	10	3 календарных дня	1 календарный день
Общий срок обработки		100	30 календарных дней	10 календарных дней