|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| ПРАВИТЕЛЬСТВОЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**АДМИНИСТРАТИВНО-КОНТРОЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**Советская пл., д. 3, г. Ярославль, 150000Телефон (4852) 786-034, 401-486Факс (4852) 727-586e-mail: gubern@adm.yar.ruhttp://yarregion.ru/depts/aku\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_На №     А26-7522     от     08.12.2017      |  | Руководителям органов исполнительной власти областиГлавам муниципальных районов и городских округов области |

|  |
| --- |
| О направлении унифицированной формы обращения |

Уважаемые коллеги!

В соответствии с решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций направляем разработанный Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций проект унифицированной формы страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции в сети Интернет.

Данная форма внедрена с 8 декабря 2017 года на официальном сайте Президента Российской Федерации в сети Интернет в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ).

 Руководителям органов исполнительной власти прошу довести данную информацию до сведения подведомственных учреждений и организаций, осуществляющих публично значимые функции.

Глав муниципальных районов и городских округов прошу довести данную информацию до сведения соответствующих глав городских и сельских поселений, муниципальных учреждений и организаций, осуществляющих публично значимые функции.

Приложение: Проект унифицированной формы страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет» на 7 страницах

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник управления | В.Е. Смолкин |
|  |

Сидорова Наталья Николаевна

(4852) 401-084

Приложение:

**Проект унифицированной формы
страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в сети «Интернет»**

**Страница раздела**

|  |
| --- |
| Отправить письмо |

**Информация для ознакомления, желающим отправить обращение в форме электронного документа**

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в [наименование органа].

*Орган – государственный орган, территориальный орган государственного органа, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, иная организация, на которую возложено осуществление публично значимых функций (примечание авт.)*

2. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо корректно заполнить электронную форму.

3. Ответ на Ваше обращение либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному Вами.

4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7[Федерального закона](http://letters.kremlin.ru/info-service/acts/2) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Текст в электронной форме, набранный и отправленный через информационный ресурс «Личный кабинет», сохраняется и отображается в «Личном кабинете» автора.

*При наличии в органе (примечание авт.)*

Обращаем внимание, что в целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в Вашем обращении, а также сведений, касающихся Вашей частной жизни, при заполнении поля ввода текста обращения в форме электронного документа действует защита от возможного внедрения вирусных программ.

*Запрет на копирование и перенос текста в электронной форме в поле ввода текста обращения в форме электронного документа (примечание авт.)*

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме Вы можете в любой последовательности [указываются количество и допустимые форматы файлов].

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах [наименование органа].

Информируем Вас, что гарантированная передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности используемой Вами сети «Интернет», а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

При подключении Вашего оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла(ов) с суммарным размером:

до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;

от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;

свыше 10 Мб может быть не осуществлена.

6. Если в направленном Вами тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Обращаем Ваше внимание на порядок рассмотрения отдельных обращений, предусмотренный ст. 11 [Федерального закона](http://letters.kremlin.ru/info-service/acts/2)от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. При направлении Вами обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее.

Согласно Конституции Российской Федерации правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

9. В случае направления Вами обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на данном сайте, то Вам в течение семи дней со дня регистрации обращения будет сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в Вашем обращении.

*Подчеркивание текста обеспечивает переход по* *гиперссылке (примечание авт.)*

10. [Информация о персональных данных](http://kremlin.ru/about/privacy) авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

11. В «Личном кабинете» Вам после авторизации предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленных Вами через «Личный кабинет» обращений, адресованных должностному лицу и органу, и запросов, касающихся деятельности должностного лица и органа.

*При наличии в органе (примечание авт.)*

В «Личном кабинете» размещаются данные по каждому отправленному Вами с «Личного кабинета» обращению или запросу с момента регистрации автора на информационном ресурсе «Личный кабинет» в разделе [*указывается наименование раздела*] на официальном сайте органа.

12. Предусмотрена возможность просмотра сайта на различных устройствах – от смартфонов и планшетов до широкоформатных мониторов. А при ширине окна браузера выше 1570 пикселей Вы можете читать материалы сайта, сохраняя при этом доступ к навигации по странице, с которой Вы перешли на выбранную публикацию.

*При наличии в органе (примечание авт.)*

**Адрес для отправки обращений в письменной форме в [наименование органа] обычной почтой: [*указывается почтовый адрес органа*]***.*

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения

Рассмотрение обращения осуществляется с соблюдением требований законодательства о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

\***Выберите, куда вы хотите обратиться**:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| • |  | в Электронную приемную [наименование органа] *Поле не редактируется**(примечание авт.)* |  | • |  | в Электронную приемную [наименование должности лица, замещающего государственную должность Российской Федерации, государственную должность субъекта Российской Федерации, муниципальную должность]*Поле не редактируется (примечание авт.)* |

\***Выберите адресата**, указав:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| • |  | [Наименование органа] *Поле не редактируется**(примечание авт.)* |  | • |  | [Фамилия, имя, отчество] адресата *Выбирается из перечня должностных лиц органа**(примечание авт.)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | • |  | [Должность] адресата*Выбирается из перечня должностей должностных лиц органа, с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица при одинаковом наименовании должности (примечание авт.)* |

**Укажите свои**:

|  |  |
| --- | --- |
| \*Фамилия  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \*Имя  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*Отчество (при наличии) |  |  | отчество отсутствует | • |
|  |  |  |  |  |
| Наименование организации (юридического лица) |  |  |  |  |

\*Адрес электронной почты для получения ответа или уведомления о переадресации обращения:

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Добавить соавтора(ов) обращения |

*Кнопка для коллективных обращений (примечание авт.)*

*Всплывают поля, начиная с пункта «Укажите свои:» до поля «Телефон» (примечание авт.)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Телефон |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Написать письмо |

*Кнопка для перехода на страницу раздела для написания обращения (примечание авт.)*

|  |
| --- |
| Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц |

*Кнопка для перехода на страницу раздела для ознакомления с ответами (примечание авт.)*

\*Текст обращения

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем обращении в обязательном порядке **излагает суть предложения, заявления или жалобы**.

Обращаем Ваше внимание, что в целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события.

В случае, если текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Обращаем Ваше внимание, что поле для изложения текста обращения не имеет ограничений по количеству ввода символов.

|  |
| --- |
|  |

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл(ы)».

Обращаем внимание, что прикрепляемые в предложенном на сайте формате документы и материалы служат лишь подтверждением Ваших доводов, изложенных в тексте обращения.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности [указываются количество и допустимые форматы файлов].

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах [наименование органа].

Гарантированная передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет» пользователя, а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

|  |
| --- |
| Прикрепить файл(ы) |

*Кнопка для прикрепления файла(ов) (примечание авт.)*

|  |
| --- |
| Создать личный кабинет |

*Кнопка для создания личного кабинета (примечание авт.)*

|  |
| --- |
| Отправить письмо |

*Кнопка для отправки обращения (примечание авт.)*

|  |
| --- |
| Большое спасибо! Ваше письмо отправлено и подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в [наименование органа] |

*Всплывающее окно в случае успешной отправки обращения (примечание авт.)*

Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц

[Календарь с выбором даты регистрации обращения]

|  |  |
| --- | --- |
| Список регистрационных номеров обращений на выбранную дату регистрации обращения со ссылкой на ответ в формате *\*.pdf*

|  |
| --- |
| Поиск ссылки на ответ по регистрационному номеру и дате обращения |

[дата] [месяц] [год] года  [регистрационный номер обращения]*Подчеркивание текста обеспечивает переход по* *гиперссылке (примечание авт.)* |

**Примечание автора проекта**:

**в квадратных скобках [ ] информацию заполняет самостоятельно орган**;

**курсивом выделены тексты примечаний, которые не публикуются
на страницах раздела сайта**.