



АДМИНИСТРАЦИЯ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

650064, г. Кемерово, Советский пр-т, 62
т.36-34-09, факс 58-31-56
E-mail: postmaster@ako.ru
Официальный Web-сайт: www.ako.ru

От 16.04.2018 № К 18-53/2933

на № _____

Руководителям исполнительных
органов государственной власти
Кемеровской области отраслевой
и специальной компетенции,
главам городских округов и
муниципальных районов
Кемеровской области

Уважаемые коллеги!


По поручению Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) направляю в ваш адрес, поступивший в Администрацию Кемеровской области в электронном виде, проект унифицированной формы страниц раздела для направления обращений в форме электронного документа через официальные сайты органов, учреждений, организаций в сети «Интернет».

Данный проект подготовлен с учетом замечаний и предложений, поступивших в Управление из государственных органов, и планируется к утверждению на заседании рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 26 июля 2018 года.

Прошу довести указанную информацию до сведения администраций городских и сельских поселений, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, подведомственных вашему органу.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

С уважением,
заместитель Губернатора –
руководитель аппарата
Администрации Кемеровской области


О.В.Турбаба

**Унифицированная форма
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 с полномочиями и сферой деятельности [наименование органа], а также со следующей информацией.
Подчеркивание текста обеспечивает переход по гиперссылке (примечание авт.)

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в [наименование органа] и рассматриваются работниками [наименование органа] – уполномоченными на то лицами.

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 его написать.

2.1. в обязательном порядке указав в электронной анкете:

2.1.1. либо наименование государственного органа, в который Вы направляете обращение в форме электронного документа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, кому Вы направляете обращение в форме электронного документа;

2.1.2. свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2.1.3. адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.2. изложив в поле ввода текста обращения в форме электронного документа суть предложения, заявления, жалобы.

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

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подчеркивание текста обеспечивает переход по гиперссылке (примечание авт.)

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 вредоносного кода.

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 передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подчеркивание текста обеспечивает переход по гиперссылке (примечание авт.)

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 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» после авторизации Вам 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]*.

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.)

Страница «Написать письмо» раздела «Отправить письмо»

Написать письмо

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

* кому, Вы его направляете или куда, Вы его направляете:

•	[Фамилия, имя, отчество] должностного лица <i>Выбирается из перечня должностных лиц органа (примечание авт.)</i>	•	в [Наименование органа] <i>Поле не редактируется (примечание авт.)</i>
---	--	---	---

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

В электронной анкете в Вашем обращении укажите в именительном падеже Ваши:

*фамилию	<input type="text"/>		
*имя	<input type="text"/>		
*отчество (при наличии)	<input type="text"/>	отчество отсутствует	•
Наименование организации (юридического лица)	<input type="text"/>		

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

*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 «Номер телефон» (примечание авт.)

Номер телефона

***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 при написании текста обращения в форме электронного документа в поле ввода текста обращения в форме электронного документа для изложения сути предложения, заявления или жалобы отсутствует ограничение по вводимому количеству символов.

В поле ввода текста обращения в форме электронного документа в Вашем обращении:

***изложите суть предложения, заявления или жалобы:**

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 Ваше внимание, что прикрепляемые в предложенном на сайте формате документы и материалы только подтверждают изложенную Вами суть предложения, заявления или жалобы.

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 передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет» пользователя, 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

Прикрепить файл(ы)

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

Создать личный кабинет

Кнопка для создания личного кабинета (примечание авт.)

Направить 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.)

Страница «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», раздела «Отправить письмо»

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*

[дата] [месяц] [год] года

Поиск ссылки на ответ по регистрационному номеру и дате обращения

[регистрационный номер обращения]

[регистрационный номер обращения]

[регистрационный номер обращения]

[регистрационный номер обращения]

[регистрационный номер обращения]

[регистрационный номер обращения]

Подчеркивание текста обеспечивает переход по гиперссылке (примечание авт.)

Примечание автора:

в квадратных скобках [] информацию заполняет самостоятельно орган;

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