



ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА

## ГУБЕРНАТОР

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 апреля 2017 года  
Ханты-Мансийск

№ 42

О функционировании системы перевода  
в реальном режиме времени запросов  
в устной форме и электронных сообщений  
заявителей, поступающих на телефоны  
Справочного телефонного узла Администрации  
Президента Российской Федерации,  
в сетевые справочные телефонные узлы исполнительных  
органов государственной власти и органов  
местного самоуправления муниципальных образований  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,  
в компетенцию которых входит решение поставленных  
заявителями вопросов

В целях обеспечения единого подхода к работе с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей, поступающими на телефоны Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации и переведенными в реальном режиме времени в сетевые справочные телефонные узлы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, **п о с т а н о в л я ю:**

**1. Утвердить:**

1.1. Положение о сетевом справочном телефонном узле Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (приложение 1).

1.2. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших на телефоны сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (приложение 2).

2. Определить:

2.1. Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры уполномоченным органом, ответственным за контроль и координацию функционирования сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2.2. Департамент информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры уполномоченным органом, ответственным за техническое обеспечение и сопровождение функционирования сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Департаменту информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры разработать и утвердить регламент технической эксплуатации сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. Исполнительным органам государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для обеспечения функционирования сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

4.1. Организовать работу информационно-справочных служб.

4.2. Назначить сотрудников, обеспечивающих деятельность телефонов сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5. Установить, что финансирование расходов на обеспечение эксплуатации и развитие сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществляется в пределах ассигнований бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предусмотренных государственной программой Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Информационное общество Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2016 – 2020 годы».

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществить необходимые мероприятия по созданию автоматизированных рабочих мест операторов-специалистов сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Губернатор  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры



Н.В.Комарова

Приложение 1  
к постановлению Губернатора  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
от 11 апреля 2017 года № 42

Положение  
о сетевом справочном телефонном узле  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
(далее – Положение)

I. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденных подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года).

1.2. Положение определяет цели, задачи, структуру сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – автономный округ).

1.3. В Положении используются понятия, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ, статьей 1 Федерального закона №8-ФЗ, а также следующие понятия:

1) справочный телефонный узел (СТУ) – построенный на технологиях контакт-центра аппаратно-программный телекоммуникационный комплекс, предназначенный для приема и регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступающих в федеральные и региональные исполнительные органы государственной власти по телефонам;

2) сетевой справочный телефонный узел (ССТУ) – справочный телефонный узел, подключенный к сети ССТУ по защищенным каналам связи;

3) сеть ССТУ – закрытая сеть сетевых справочных телефонных узлов, включающая СТУ Администрации Президента Российской Федерации, ССТУ исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, выполняющих публично значимые функции;

4) аппаратно-программный комплекс (АПК) ССТУ – комплекс программно-технических средств, осуществляющий коммутацию, интеллектуальную маршрутизацию, управление обслуживанием вызовов, автоматическое обслуживание вызова (автоответчики) и другие функции ССТУ;

5) коммутационная платформа (КП) ССТУ – универсальный аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обслуживания входящих телефонных вызовов и мультимедийных сообщений (Fax, SMS, Web-chat, E-mail);

6) центральный узел (ЦУ) КП ССТУ – аппаратно-программный комплекс, осуществляющий централизованную обработку данных, и соединение ССТУ с сетью ССТУ и телефонной сетью общего пользования (ТФОП);

7) WebAgent – прикладная программа, предназначенная для автоматизации работы центра обработки вызовов, позволяющая вести обработку вызовов непосредственно через персональный компьютер, одновременно просматривая или вводя данные, содержание которых зависит от контекста входящего вызова;

8) автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора-специалиста ССТУ – рабочее место, оснащенное персональным компьютером с установленным приложением WebAgent, программным или аппаратным ip телефоном и соединенное с ЦУ КП ССТУ по защищенным каналам связи;

9) заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, направившие запрос в устной форме или электронное сообщение по телефону Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации;

10) запрос в устной форме – запрос заявителя в устной форме, направленный по телефону СТУ Администрации Президента Российской Федерации на представление информации о деятельности исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления муниципального образования (далее – органы местного самоуправления);

11) электронное сообщение – адресованная исполнительному органу государственной власти, органу местного самоуправления или

должностному лицу информация, переданная в форме аудиосообщения либо смс-сообщения на телефон информационно-справочной службы исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов;

12) информационно-справочная служба (ИСС) исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления – группа специалистов или структурное подразделение, в полномочия которого входит представление информации о деятельности органа государственной власти или органа местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом №8-ФЗ, непосредственно осуществляющих прием запросов в устной форме по телефону и электронных сообщений;

13) корпоративная сеть органов государственной власти автономного округа – территориально распределенная информационно-телекоммуникационная сеть, предназначенная для формирования единого телекоммуникационного пространства органов государственной власти автономного округа, включающая локальные информационно-телекоммуникационные сети органов государственной власти с возможностью подключения к корпоративной сети локальных сетей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и иных организаций, для их оперативного информационного взаимодействия, реализации задач и исполнения возложенных полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации и автономного округа.

## II. Цели и задачи сетевого справочного телефонного узла автономного округа

2.1. Целями ССТУ автономного округа являются:

2.1.1. Совершенствование механизмов обеспечения права заявителей на запросы в устной форме или электронные сообщения в исполнительные органы государственной власти или органы местного самоуправления.

2.1.2. Создание условий для накопления, систематизации, мониторинга, анализа информации о запросах в устной форме и электронных сообщениях, поступающих в ССТУ автономного округа.

2.2. Задачами ССТУ автономного округа являются:

2.2.1. Прием запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону в порядке перенаправления из СТУ Администрации Президента Российской Федерации, а также из сетевых справочных телефонных узлов исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции.

2.2.2. Прием запросов и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону ИСС Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа.

2.2.3. Представление справочной информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления автономного округа.

2.2.4. Обеспечение перевода в реальном режиме времени запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших в ССТУ автономного округа в порядке перенаправления из СТУ Администрации Президента Российской Федерации, а также из сетевых справочных телефонных узлов исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, по справочному телефону исполнительных органов государственной власти автономного округа в исполнительные органы государственной власти или органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

### III. Структура сетевого справочного телефонного узла автономного округа

3.1. ССТУ автономного округа представляет собой региональную территориально распределенную информационно-телекоммуникационную сеть, объединяющую информационно-справочные службы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления автономного округа (таблица 1).

3.2. ССТУ автономного округа обеспечивает информационное взаимодействие со следующими информационными системами:

СТУ Администрации Президента Российской Федерации;  
системой электронного документооборота автономного округа (далее – СЭД);

системой личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой исполнительный орган государственной власти либо любой орган местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных исполнительных органов государственной власти и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видеоконференцсвязи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО ОДПГ).

3.3. ССТУ автономного округа включает в себя АПК ССТУ, предназначенный для приема и регистрации запросов в устной форме и

электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону в исполнительные органы государственной власти автономного округа.

3.4. АПК ССТУ имеет следующие ключевые возможности:

единый интерфейс управления, позволяющий контролировать работу каждого узла ССТУ из единого центра;

разграничение доступа на уровне получения данных и управления узлами ССТУ;

модульную структуру, позволяющую наращивать функционал и емкость АПК ССТУ по мере необходимости.

3.5. Для организации приема, регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону, в ИСС исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления автономного округа устанавливаются АРМ оператора-специалиста ССТУ, являющиеся составной частью АПК ССТУ.

#### IV. Обеспечение функционирования сетевого справочного телефонного узла автономного округа

4.1. Функционирование и методическое сопровождение ССТУ автономного округа обеспечивает Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа.

4.2. Функционирование ССТУ автономного округа в исполнительном органе государственной власти и органе местного самоуправления обеспечивает соответствующая ИСС.

4.3. Для обеспечения деятельности ССТУ автономного округа в исполнительном органе государственной власти назначается оператор-специалист ССТУ.

4.4. Оператор-специалист ССТУ осуществляет:

прием входящего вызова;

классификацию входящего вызова в соответствии со списком «классификация» программы WebAgent;

представление информации о деятельности исполнительного органа государственной власти в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

представление устного разъяснения по вопросу, входящему в компетенцию оператора-специалиста ССТУ;

перевод входящего вызова на телефоны ССТУ иного исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов;

прием и обработку электронного сообщения с заполнением карточки звонка в программе WebAgent и последующей регистрацией в СЭД.

4.5. Оператор-специалист ССТУ вправе уточнять содержание запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей,

поступивших по телефону, в целях представления заявителям более полной информации.

4.6. Оператор-специалист ССТУ обязан:

знать руководство пользователя программы WebAgent;

ориентироваться в содержании списка «классификация» программы WebAgent;

при общении с заявителем быть сдержанным, вежливым;

выяснить фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, номер телефона и или (факса), почтовый адрес для направления ответа, заполнить карточку звонка в программе WebAgent и осуществить ее обработку в соответствии с Порядком рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих на телефоны ССТУ;

в случае отказа от приема электронного сообщения либо отказа в представлении информации в соответствии с Порядком рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих на телефоны ССТУ автономного округа, объяснить заявителю причину отказа.

4.7. Развитие и содержание ССТУ автономного округа обеспечивает Департамент информационных технологий автономного округа.

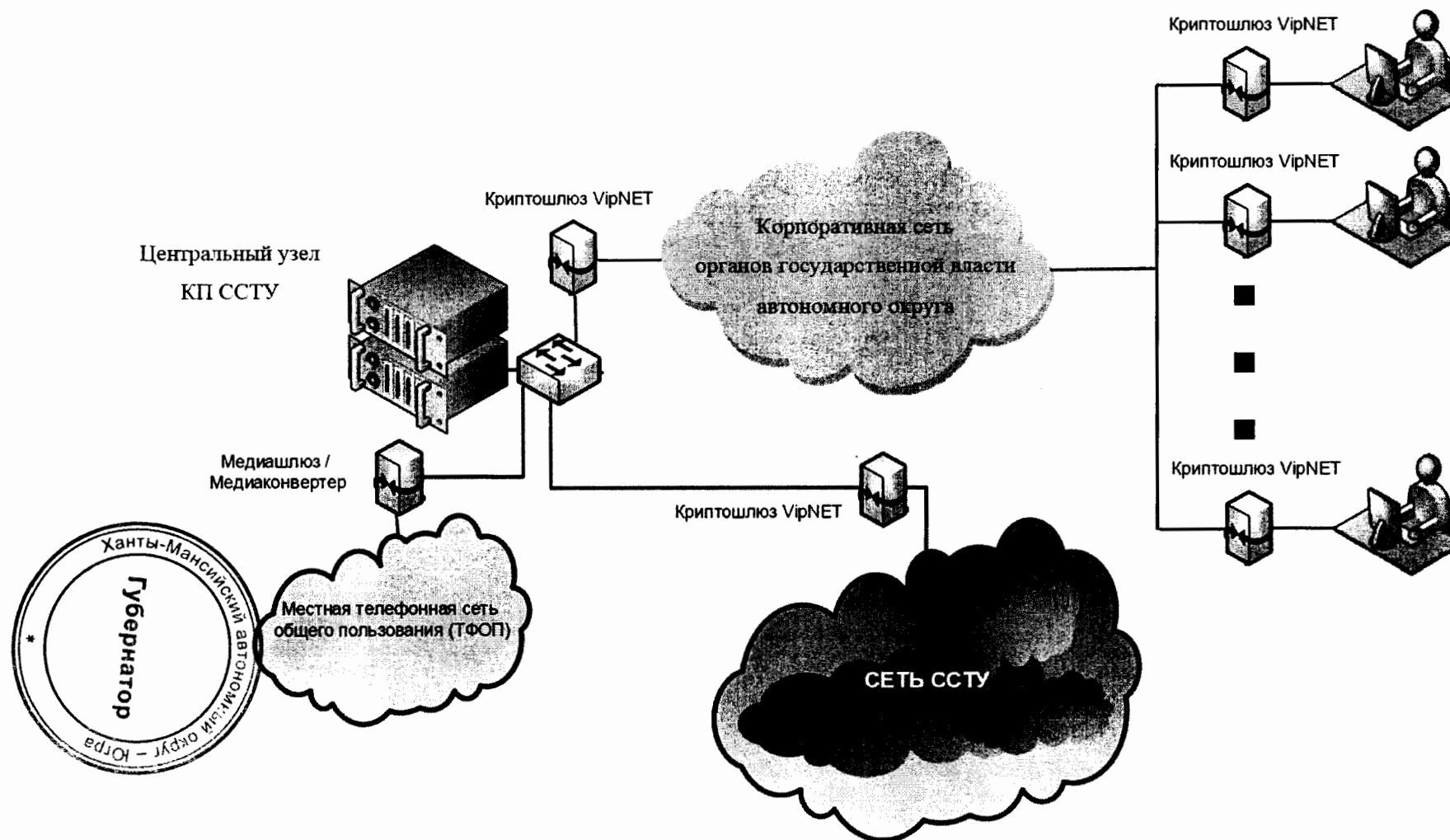
## V. Режим работы сетевого справочного телефонного узла автономного округа

5.1. Прием запросов в устной форме и электронных сообщений по телефону осуществляет оператор-специалист ССТУ ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9-00 до 16-30 часов, перерыв с 13-00 до 14-00.

5.2. Прием электронных сообщений осуществляется в автоматическом режиме круглосуточно.



**Схема  
информационно-телекоммуникационной сети  
сетевого справочного телефонного узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**



Автоматизированные рабочие места операторов-специалистов  
ССТУ в информационно-справочных службах  
исполнительных органов государственной власти и  
органов местного самоуправления автономного округа

Приложение 2  
к постановлению Губернатора  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
от 11 апреля 2017 года № 42

Порядок  
рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений  
заявителей, поступивших на телефоны сетевого справочного телефонного  
узла Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
(далее – Порядок)

I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).

1.2. Порядок разработан в целях:

обеспечения единого подхода к работе с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей, поступающими по телефонам сетевого справочного телефонного узла (далее также – ССТУ) автономного округа;

создания единой системы обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа (далее – органы местного самоуправления);

создания условий для накопления, систематизации, мониторинга и анализа информации о запросах в устной форме и электронных сообщениях, поступающих по телефонам ССТУ автономного округа;

совершенствования контроля обеспечения права заявителей на получение информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления.

1.3. Порядок определяет процедуры по систематизации, регистрации, учету, организации рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих по телефонам ССТУ автономного округа, по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.4. В Порядке используются понятия, предусмотренные Федеральным законом № 8-ФЗ, а также Положением о сетевом справочном телефонном узле автономного округа.

## II. Систематизация, регистрация и учет запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа

2.1. Систематизацию, регистрацию и учет запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, обеспечивает Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа.

2.2. Поступившие по телефонам ССТУ автономного округа запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат:

2.2.1. Систематизации:

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №8-ФЗ;

электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщений;

электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщений.

2.2.2. Учету в день поступления путем создания учетной записи в программе WebAgent на автоматизированном рабочем месте оператора-специалиста ССТУ с целью фиксации даты, времени поступления и информации о заявителе.

2.2.3. Регистрации и учету в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота с заполнением учетной карточки запроса в устной форме или учетной карточки электронного сообщения в соответствии с формами, утверждаемыми распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа.

2.2.4. При регистрации электронных сообщений, поступивших в форме аудиосообщения, к регистрационному номеру присоединяется префикс «ЭА», при регистрации электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщения, – префикс «ЭС».

Запросы в устной форме и электронные сообщения, поступившие по телефонам ССТУ автономного округа до 16 ч. 30 мин., регистрируются в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота в течение рабочего дня, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем.

## III. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа, сетевого справочного телефонного узла исполнительного органа власти автономного округа

3.1. Оператор-специалист ССТУ, обеспечивающий деятельность телефонов ССТУ автономного округа, при рассмотрении запросов в устной форме и электронных сообщений принимает решение:

о представлении информации заявителю по запросу в устной форме в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа;

об отказе в представлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 3.2 Порядка;

о рассмотрении электронного сообщения заявителя, по результатам которого принимается одно из решений в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа.

3.2. Информация не представляется заявителю в случае если:

3.2.1. Содержание запроса в устной форме не позволяет установить его суть.

3.2.2. При запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование исполнительного органа государственной власти либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.2.3. Запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности исполнительного органа государственной власти;

требует правовой оценки актов, принятых исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления, анализа деятельности исполнительного органа государственной власти, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года №262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

3.3. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений в форме аудиосообщений заявителей, поступивших по

телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется с ведением аудиопотоколирования.

Рассмотрение электронных сообщений в форме смс-сообщений заявителей, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется с сохранением электронных файлов с использованием специализированных информационных систем.

3.4. В случае, когда для ответа на вопрос заявителя квалификации оператора-специалиста ССТУ автономного округа недостаточно и/или оператор-специалист ССТУ автономного округа квалифицирует вызов как запрос информации в ССТУ, осуществляется перевод вызова:

на специалиста – при необходимости перевода вызова на специалиста, который обладает достаточной квалификацией в решении вопроса заявителя;

в ССТУ исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленного заявителем вопроса.

3.5. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и электронных сообщений заявителей в форме аудиосообщений, поступающих на телефоны ССТУ автономного округа, в ССТУ исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для их рассмотрения, в соответствующем исполнительном органе государственной власти, органе местного самоуправления с приложением аудиозаписи телефонного разговора.

В случае если все справочные телефоны государственного органа или органа местного самоуправления заняты, то информация представляется в режиме работы телефонного автоответчика с использованием специализированных информационных систем.

3.6. Запросы в устной форме и электронные сообщения, поступившие по телефонам ССТУ автономного округа, подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если представление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок (необходимость проверки достоверности информации, фактов и доводов, изложенных в запросе в устной форме или электронном сообщении), в течение 7 дней со дня регистрации запроса должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, уведомляет заявителя об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока представления запрашиваемой информации.

Срок рассмотрения запроса в устной форме и электронного сообщения, поступившего по телефонам ССТУ автономного округа, может

быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 15 дней.

В случае если электронное сообщение, поступившее по телефонам ССТУ автономного округа, соответствует требованиям к обращениям граждан, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), должностное лицо, ответственное за рассмотрение электронного сообщения, в срок, не превышающий 3 дней со дня его регистрации, принимает решение о признании электронного сообщения обращением в форме электронного документа с его регистрацией и обработкой в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и направлении заявителю письменного уведомления о принятом решении.

IV. Контроль организации и своевременного рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа в исполнительные органы государственной власти автономного округа.

Контроль применения системы перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа

4.1. Контроль организации и своевременного рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляет Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа (далее – Управление).

4.2. Контроль своевременного рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих по телефонам ССТУ автономного округа в исполнительные органы государственной власти автономного округа, обеспечивают их руководители.

4.3. Управление в ходе осуществления контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти автономного округа, предусмотренных разделом VII Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130, изучает:

организацию и ведение делопроизводства запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей;

организацию рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, контроль соблюдения сроков рассмотрения;

обеспечение права заявителей на получение информации о деятельности исполнительных органов государственной власти автономного округа.

4.4. В целях контроля готовности ССТУ автономного округа к приему в реальном режиме времени запросов в устной форме по телефону, поступающих в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, Управление не реже 1 раза в месяц осуществляет мониторинг функционирования АРМ операторов-специалистов ССТУ исполнительных органов государственной власти автономного округа, в том числе тестовый обмен в реальном режиме времени электронными данными между АРМ операторов-специалистов ССТУ Управления и АРМ операторов-специалистов ССТУ исполнительных органов государственной власти автономного округа.

Результаты мониторинга Управление представляет руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа или заместителю руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, курирующему данное направление деятельности.

#### V. Анализ и обобщение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа, исполнительных органов государственной власти автономного округа

5.1. Анализ и обобщение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка их рассмотрения и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов заявителей, совершенствования работы с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей.

5.2. Анализ запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется в соответствии со сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденных подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года):



по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по оценке государственными органами и органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

по проведению контрольных мероприятий в государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения федеральных законов № 59-ФЗ, № 8-ФЗ;

по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5.3. Управление до 20 числа месяца, следующего за каждым кварталом, представляет руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа или заместителю руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, курирующему данное направление деятельности, аналитические материалы по итогам работы с запросами в устной форме и электронными сообщениями, поступающими по телефонам ССТУ автономного округа, и размещает их на странице Аппарата Губернатора автономного округа единого официального сайта государственных органов автономного округа.

## VI. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 8-ФЗ, а также Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

