ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

(УФК по Воронежской области)

ПРИКАЗ

21 апреля 2025г. № 136

Воронеж

Об утверждении Порядка приема, обработки и маршрутизации обращений и сообщений, поступающих посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также подготовки и направления ответов на них в Управлении Федерального казначейства по Воронежской области

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письмом Федерального казначейства от 19.03.2025 № 07-04-05/10-7643 и в целях организации работы с обращениями, поступающими посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Управлении Федерального казначейства по Воронежской области, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок приема, обработки и маршрутизации обращений и сообщений, поступающих посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также подготовки и направления ответов на них (далее - ПОС ЕПГУ) в Управлении Федерального казначейства по Воронежской области (далее - Порядок), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

039418

2. Назначить сотрудников Управления Федерального казначейства по Воронежской области (далее - Управление), ответственных за работу с обращениями, поступившими в адрес Управления посредством ПОС ЕПГУ, согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Сотрудникам Управления, ответственным за работу с обращениями, поступившими в адрес Управления посредством ПОС ЕПГУ, осуществлять работу в соответствии с утвержденным Порядком.

4. Настоящий приказ вступает в силу с 30.03.2025.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Управления Федерального казначейства по Воронежской области Д.С. Полудень.

Руководитель  Н.Ю. Зиновьева

Приложение № 1
к приказу УФК
по Воронежской области
от «14» февраля 2025 г.

Порядок
приема, обработки и маршрутизации обращений и сообщений, поступающих посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также подготовки и направления ответов на них в Управлении Федерального казначейства по Воронежской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями, получаемыми посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС ЕПГУ) в Управлении Федерального казначейства по Воронежской области (далее - Управление) разработан в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Порядок определяет правила рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – обращения), получаемых посредством ПОС ЕПГУ должностными лицами Управления.

II. Ролевые модели для организации работы с обращениями, получаемыми посредством ПОС ЕПГУ

Для организации работы по обработке обращений в личном кабинете Управления, полученных посредством ПОС ЕПГУ, используются следующие ролевые модели:

Руководитель – сотрудник Управления, ответственный за организацию делопроизводства в Управлении, подтверждающий своей электронной подписью наличие на ответном документе подписи должностного лица Управления, уполномоченного подписывать ответы на обращения граждан.

Куратор - сотрудник Управления, в задачу которого входит контроль над процессом обработки обращений.

Координатор – сотрудник Управления, в задачу которого входит выгрузка поступившего посредством ПОС ЕПГУ обращения для его дальнейшей регистрации в ППО АСД «LanDocs».

Исполнитель - сотрудник Управления, в задачу которого входит подготовка ответа на обращение, либо письма о направлении обращения по принадлежности вопроса в иное ведомство/организацию в установленном порядке с использованием ППО АСД «LanDocs».

III. Регистрация и рассмотрение обращений, поступивших посредством ПОС ЕПГУ

3.1. Сотрудник Управления с ролью Координатор производит выгрузку обращения, поступившего посредством ПОС ЕПГУ для его дальнейшей регистрации.

3.2. Регистрация обращения осуществляется в ППО АСД «LanDocs» в соответствии с инструкцией по делопроизводству в территориальных органах Федерального казначейства, утвержденной приказом Федерального казначейства от 27.05.2011 № 206, и рассмотрения в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3. Сотрудник Управления с ролью Исполнитель осуществляет подготовку ответа на обращение либо письмо о перенаправлении обращения по принадлежности вопроса в иное ведомство/организацию в установленном порядке с использованием ППО АСД «LanDocs».

3.4. Сотрудник Управления с ролью Координатор загружает скан-образ ответа на обращение на ПОС ЕПГУ.

3.5. Сотрудник Управления с ролью Руководитель подтверждает своей электронной подписью наличие (подлинность) на ответном документе подписи должностного лица Управления, уполномоченного подписывать ответы на обращения граждан, после чего ответ автоматически направляется в личный кабинет Заявителя.

3.6. В случае перенаправления обращения в другое ведомство/организацию по принадлежности вопроса, в карточке обращения на ПОС ЕПГУ в текстовом поле для ввода текста ответа указывается информация о том, в какое ведомство перенаправлено обращение заявителя и реквизиты исходящего письма (при необходимости к карточке может быть прикреплен скан-образ письма-перенаправления). Утверждает текст уведомления сотрудник с ролью Руководитель.

3.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на начальников соответствующих отделов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Приложение № 2
к приказу УФК
по Воронежской области
от «21» января 2025 г.

Перечень сотрудников Управления Федерального казначейства по Воронежской области, ответственных за работу с обращениями, поступившими в адрес Управления Федерального казначейства по Воронежской области посредством Платформы обратной связи, реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

№ п/п	ФИО	Должность	Роль ПОС ЕПГУ
1	Вяльцев Роман Иванович	Начальник административно-финансового отдела	Руководитель
2	Доронькин Виктор Владимирович	Заместитель начальника административно-финансового отдела	Куратор
3	Комарова Алиса Александровна	Старший специалист 1 разряда административно-финансового отдела	Координатор
4	Швырев Геннадий Викторович	Заместитель начальника административно-финансового отдела	Исполнитель