

**ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ:
ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

**КУКАРИНА ЮЛИЯ МИХАЙЛОВНА – ЗАВ. КАФЕДРОЙ
ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ, АУДИВИЗУАЛЬНЫХ И НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИХ
АРХИВОВ РГГУ, К.И.Н., ДОЦ. julikumur@yandex.ru**

Правовое регулирование работы с обращениями граждан в России на современном этапе

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, принятый постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 №452

Электронная приемная ФОИВ

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation. The page is titled 'Электронная форма обращения' (Electronic form of appeal) under the 'ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН' (Citizen Appeals) section. The form is for a 'ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО' (Physical Person) and includes fields for the applicant's name, residence, and contact information. A search bar is visible in the top right corner, and a navigation menu is located below the header.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Поиск

О МИНИСТЕРСТВЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТЫ ПРЕСС-ЦЕНТР КОНТАКТЫ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Обращения граждан / Электронная форма обращения

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Электронная форма обращения

Правовая база

Личный прием граждан

Часто задаваемые вопросы

Электронная форма обращения

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО

Заявитель

Фамилия* Имя* Отчество

Место жительства

Субъект Российской Федерации Индекс

Город Адрес

Контактные данные

Контактный телефон E-mail*

Обращение

Текст обращения

Не более 5000 символов

1:34 06.06.2019

Электронная приемная органа местного самоуправления

Главная Об округе Администрация Совет депутатов Прием обращений Контакты

Главная / Прием обращений / Интернет-приемная / новое обращение

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

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

* Обязательные поля для заполнения

Выберите, куда вы хотите обратиться.*

Администрация МО Пресненский

Глава Администрации МО

Главе МО Пресненский

Совет депутатов МО Пресненский

Тема обращения:*

Имя:*

Фамилия:*

Отчество(при наличии):*

Отчество отсутствует

Наименование организации (юридического лица):

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

Регистрация

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ДОКУМЕНТЫ

11.10.2019 15:52

Решение Совета депутатов

32/16/442-СД О согласовании установки ограждающих устройств на придомовой территории в муниципальном округе Пресненский по адресу: Пресненский Вал ул., д.24

Просмотр Скачать 687.4 Кбайт

11.10.2019 15:51

Решение Совета депутатов

32/15/441-СД О согласовании установки ограждающих устройств на придомовой территории в муниципальном округе Пресненский по адресу: Тишинский Б. пер., д.26, к.13-14, к.15-16, Грузинская М. ул., д.46

Просмотр Скачать 712.8 Кбайт

11.10.2019 15:50

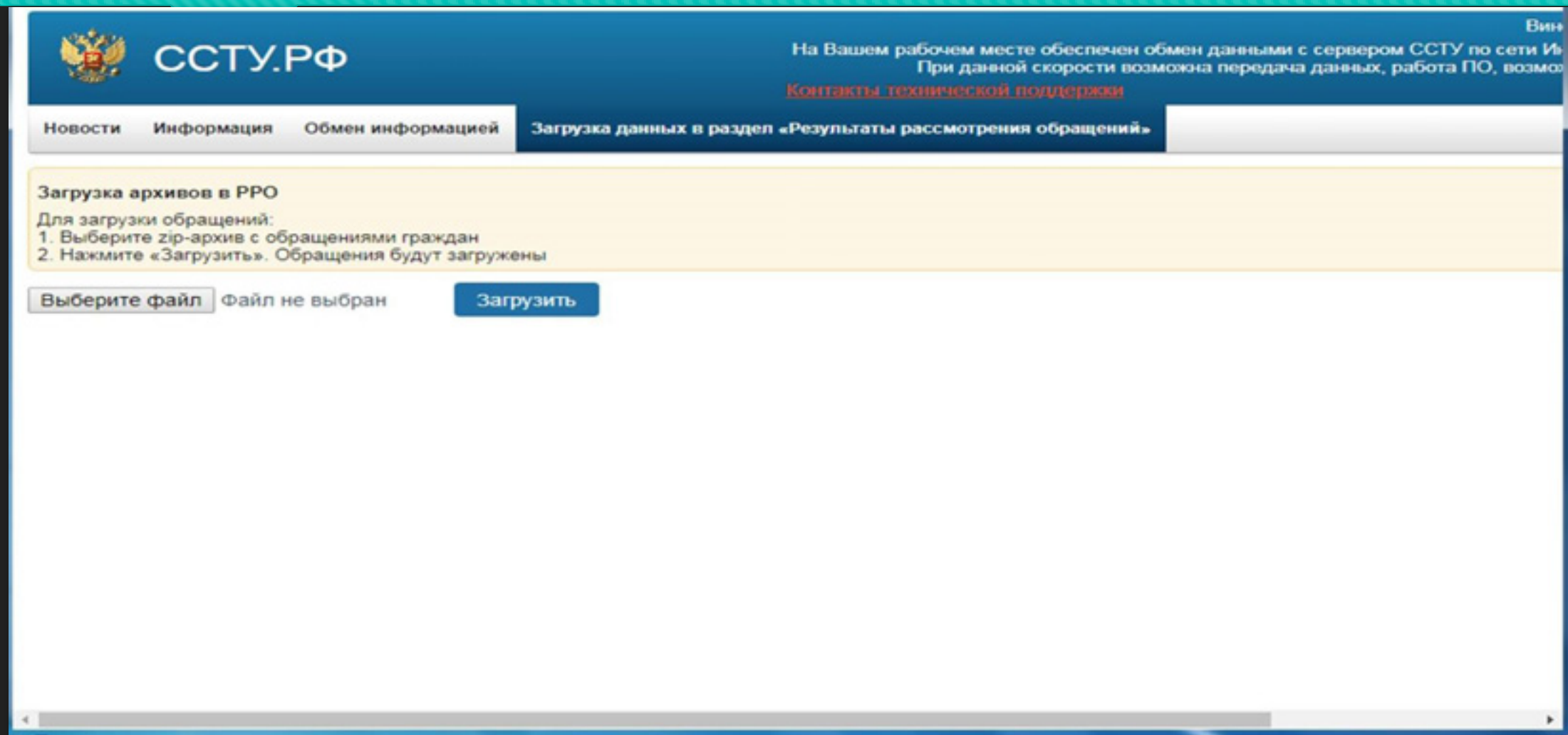
Решение Совета депутатов


32/14/410-СД О согласовании

Правовое регулирование работы с обращениями граждан в России на современном этапе

- Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»
- Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций", утв. распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 N 104.

Размещение аналитического отчета на портале ССТУ.РФ



 ССТУ.РФ

На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с сервером ССТУ по сети Интернет. При данной скорости возможна передача данных, работа ПО, возможен просмотр видеозаписей.
[Контакты технической поддержки](#)

Новости Информация Обмен информацией **Загрузка данных в раздел «Результаты рассмотрения обращений»**

Загрузка архивов в РРО
Для загрузки обращений:
1. Выберите zip-архив с обращениями граждан
2. Нажмите «Загрузить». Обращения будут загружены

Выберите файл Файл не выбран **Загрузить**

Все месяцы Все кварталы 2019 Показать

Информационно-статистический обзор рассмотренных в III квартале 2019 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер

1 июля – 30 сентября 2019 года

Информационно-статистический обзор рассмотренных в сентябре 2019 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации

1 – 30 сентября 2019 года

Информационно-статистический обзор рассмотренных в августе 2019 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации

1 – 31 августа 2019 года

Информационно-статистический обзор рассмотренных в сентябре 2019 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации

В сентябре 2019 года поступило 51266 обращений (54,6 процента корреспонденции), 22182 запроса информации (23,6 процента корреспонденции) и 20431 сообщение (21,8 процента корреспонденции), в том числе из иностранных государств соответственно 2,3 процента обращений, 9,4 процента запросов информации и 19,8 процента сообщений. При этом наибольшее количество – 64,1 процента обращений поступило в форме электронного документа, в том числе из иностранных государств 81,4 процента обращений поступило в форме электронного документа, а количество обращений, поступивших в письменной форме и в устной форме, составили соответственно 28,1 процента и 7,8 процента.

1 – 30 сентября 2019 года PDF, 6.4 МБ



2. Вид доставки:

34 296 обращений

(↓ на 9,3%)

в форме электронного документа

5 154 обращение

(↓ на 0,3%)

в письменной форме

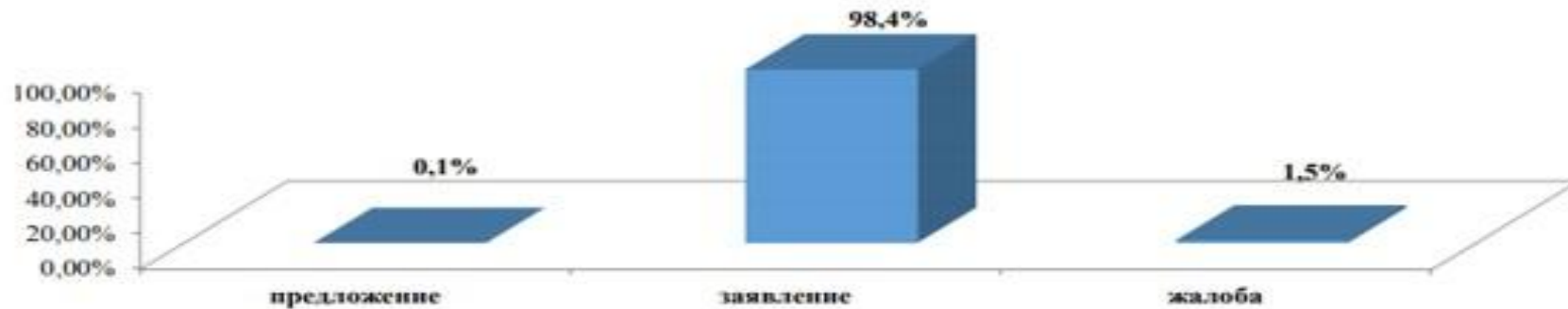
14 691 обращение

(↑ на 60%)

лично в Приемную



Тип обращения



Для корректной работы с формой создания обращений рекомендуется использовать версии веб-браузеров MS IE 10.0, Mozilla FF 22.0, Google Chrome 27.0, Яндекс.Браузер 15.0 и выше

Создать обращение

Фамилия*

Имя*

Отчество

Страна*

Электронная почта*

Телефон

Пароль*

Пароль должен содержать цифры и латинские буквы и иметь длину не менее 6 символов

Подтверждение пароля*

Пол: НЕ УКАЗАН МУЖ. ЖЕН.

Социальный статус

Льготная категория

* - поля, обязательные к заполнению

[Согласен на обработку персональных данных в соответствии с положениями * \[Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных"\]\(#\)](#)

Наверх

Организация

Телефон

Гражданство

Социальное положение

Тематика обращения*

11. Природные ресурсы и охрана окружающей при

(Выбрать)

Повтор*

Повторное

Текст сообщения*

До ограничения осталось 2000 символов

В целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения в установленные сроки необходимо в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события, а также можно указать телефон для возможного уточнения содержания Вашего обращения.



Проблемы взаимодействия

- Проблемы взаимодействия изменяются с учетом изменения технологий и с наработкой практического опыта обработки электронных обращений граждан.
- В 2010 г. основной проблемой была необходимость идентификации гражданина с использованием технических возможностей электронной приемной и обеспечение всех основных этапов обработки обращений граждан в системе электронного документооборота.
- В настоящее время необходимость своевременной обработки и регистрации все возрастающего количества электронных обращений граждан и подготовки ответов на них в установленные сроки приводит к увеличению формализации ответов на обращения граждан.
- Перспективные возможности использования искусственного интеллекта на этапах регистрации обращений граждан (при выборе тематики обращения в соответствии с тематическим классификатором) и при подготовке электронных шаблонов ответов на обращения граждан принципиально изменяют само взаимодействие граждан с органами государственной власти и местного самоуправления, сокращая человеческий фактор.
- Это взаимодействие становится все более оперативным, прозрачным (доступным не только автору обращения, но и другим гражданам) и более формальным с точки зрения решения конкретных проблем.

Перспективы развития взаимодействия граждан и органов государственной власти

"Паспорт федерального проекта "Цифровое государственное управление" (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 N 9)

Основная задача федерального проекта "Цифровое государственное управление":

Внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг, в том числе в интересах населения и субъектов малого и среднего предпринимательства, включая индивидуальных предпринимателей.

П. 1.16 Создано единое окно цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в том числе по государственным услугам, функциям, сервисам

П.1.48 Создана автоматизированная система взаимодействия с гражданами в социальной сфере. Обеспечено функционирование указанной системы

Результат:

Минтрудом России введена опытную, а затем в промышленную эксплуатацию автоматизированная система взаимодействия с гражданами в социальной сфере, которая предназначена для изменения формата взаимодействия государства с гражданином, целевым показателем данной деятельности будет максимальный охват действительно нуждающихся в помощи граждан фактическим ее предоставлением.

1. Объединение доступа к существующим информационным ресурсам, имеющимся у Минтруда России, ПФР, ФСС, учреждений МСЭ в рамках взаимодействия с гражданами. 2. Мобильное приложение для осуществления взаимодействия с гражданами. 3 Реализация возможности направления вопроса для граждан с любым из подразделений ПФР, ФСС, Роструда, учреждений МСЭ на основании обращения через информационную систему (при этом гражданину не нужно иметь информацию в чьей компетенции находится решение вопроса).