

Система обработки обращений граждан

1. Общее положение

Система обработки обращений граждан (далее – Система) – предназначена для учета и обработки первичных и повторных обращений граждан, хранения обращений, поиска, формирования аналитических справок.

Пользователями Системы являются:

- **Внешние пользователи:** гражданин, группа лиц, организация.
- **Внутренние пользователи:** ответственные должностные лица в органах государственной власти, местного самоуправления, объединениях граждан, предприятиях, в учреждениях, организациях независимо от форм собственности, в средствах массовой информации (далее – организациях).

Общая схема



2. Цель

- Повышение эффективности и прозрачности процессов делопроизводства по обработке обращений граждан в организациях;
- Автоматизация процесса регистрации обращений, создание общей базы данных обращений граждан в организациях;

- Осуществление контроля над своевременным исполнением обращений граждан поступивших в организацию;
- Обеспечение реализации конституционных прав граждан на обращение в организации;
- Предотвращение предоставления неоднозначных, необоснованных или неполных ответов по обращениям граждан, с нарушением сроков, установленных законодательством.

3. Нормативная база

Закон Украины от 02.10.1996 № 393/96-ВР «Об обращениях граждан»; Закон Украины 01.06.2010 № 2297-VI «Про защиту персональных данных»; Постановление КМУ от 14.04.1997 № 348 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления, объединениях граждан, на предприятиях, в учреждениях, организациях»; Постановление КМУ от 28.11.2008 № 858 «Об утверждении Классификатора обращений граждан»; Закон Украины от 02.10.1992 № 2657-XII «Об информации»; Закон Украины от 05.07.1994 № 80/94-ВР «О защите информации в информационно-телекоммуникационных системах»; Закон Украины от 13.01.2011 № 2939-VI «О доступе к публичной информации»; Закон Украины от 22.05.2003 № 851-IV «Об электронных документах и электронном документообороте»; Закон Украины от 22.05.2003 № 852-IV «Об электронной цифровой подписи». В соответствии со статьей 13 Закона Украины «Об обращениях граждан», статьи 1 Указа Президента Украины от 07.02.2008 № 109 «О первоочередных мерах по обеспечению реализации и гарантирования конституционного права на обращения в органы государственной власти и органов местного самоуправления».

4. Особенности процессов обработки обращений граждан

Делопроизводство по предложениям (замечаниям), заявлениям (ходатайствам) и жалобам граждан (далее – обращения) в организациях ведется централизованно и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц или на подразделение служебного аппарата. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несут руководители организаций.

Все поступившие обращения граждан должны приниматься и регистрироваться в день их поступления на регистрационно-контрольных карточках (далее – карточка). Карточка является ключевым объектом учета и обработки обращений. Таким образом, в процессе регистрации формируется база регистрационных данных обращений. Регистрационная база обеспечивает пользователя информацией обо всех документах и их местонахождении.

Требования к обращению:

- Обращение может быть устным (изложенным гражданином и записанным должностным лицом на личном приеме) либо письменным, направленным почтой или переданным гражданином в соответствующий орган, учреждение лично либо через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством.

- Обращение может быть подано как отдельным лицом (индивидуальное), так и группой лиц (коллективное).
- В обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина, изложена суть поставленного вопроса, замечания, предложения, заявления либо жалобы, просьбы либо требования.

Условия регистрации обращений:

- Если заявитель обратился впервые. Производится проверка, на уникальность зарегистрированного документа. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы, например, Д-401. Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и хранение предложений, заявлений и жалоб.
- Если заявитель обращался ранее. В случае поступления повторных предложений, заявлений и жалоб им дается очередной регистрационный номер, и, указывается регистрационный номер первого предложения, заявления, жалобы. На регистрационно-контрольной карточке делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предыдущая переписка.
- Если заявитель обращался ранее. Предложения, заявления, жалобы одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие на рассмотрение в одну и ту же организацию (дублетные), учитываются по регистрационному номеру первого обращения с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь, например, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3. На регистрационно-контрольной карточке делается отметка «ДУБЛЕТНЫЕ» и подбирается вся предыдущая переписка.
- Если по подобному вопросу обратился другой заявитель. На регистрационно-контрольной карточке делается отметка «НЕОДНОКРАТНОЕ».
- Если в обращении больше одного заявителя. Предложения, заявления, жалобы от одних и тех же граждан по одному и тому же вопросу. На регистрационно-контрольной карточке делается отметка «МАССОВОЕ» и подбирается вся предыдущая переписка.
- В случае, когда о результатах письменного предложения, заявления, жалобы необходимо сообщить другой организации, все экземпляры регистрационно-контрольных форм и первый лист контролируемого обращения помечаются словом "КОНТРОЛЬ" или буквой "К". Предложения, заявления и жалобы, на которые даются предварительные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия решения и принятия мер по решению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля обращения принимают должностные лица, принявшие решение о контроле.
- В случае, когда по результатам рассмотрения обращения даются письменные и устные ответы, делается соответствующая запись в карточках, а также соответствующие пометки на документах или в отдельной справке.

Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения рассматриваются и решаются в срок не больше одного месяца от дня их поступления (ст. 20 Закона Украины «Об обращении граждан»), а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их получения. Если в месячный срок решить затронутые в обращении вопросы невозможно, устанавливается необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается лицу, которое предъявила обращение.

Обращения граждан, которые имеют установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

Этапы обработки обращений граждан включают следующие операции:

- Подача обращения в организацию;
- Принятие и первичная обработка обращений;
- Уведомление заявителя о направлении обращения по принадлежности в другие организации;
- Регистрация письменных/устных обращений;
- Направление обращения на рассмотрение руководителю;
- Нанесение резолюции;
- Постановка на контроль;
- Контроль исполнения;
- Передача обращения на исполнение должностным лицам структурных подразделений;
- Исполнение обращения;
- Извещение заявителя о вынесенных решениях;
- Снятие обращение с контроля;
- Списание в дело;
- Формирование аналитических справок.

5. Функциональные возможности системы

Система поддерживает процессы подачи, получения, регистрации и обработки обращений, поступающих в бумажной и/или электронной форме, а именно:

- Подача обращения (документа);
- Регистрация обращений (документа);
- Ввод и формирование данных о заявителях (гражданах и/или организациях);
- Постановка документа на контроль;
- Направление документа на рассмотрение;
- Ввод резолюции, отправка на исполнение;
- Исполнение резолюции;
- Снятие документа с контроля;
- Создание отчетов по исполнению;

- Работа с проектами документов-ответов;
- Фиксация связей между документами (обращение-ответ; связанные обращения и т.д.);
- Уведомление участников процесса обработки и заявителя обращения;
- Помещение исполненного документа в архив;
- Поиск информации о заявителях, обращениях и исполнителях.

Для пользователей в Системе предоставлены следующие функциональные возможности:

Внешние пользователи:

Для поддержки процессов взаимодействия при подаче электронного обращения и оповещения об этапах обработки в Системе предусмотрен Кабинет пользователя.

Доступ к функциям Системы осуществляется в пределах прав доступа роли, полученной внешним пользователем.

- Кабинет пользователя:
 - Запрос на регистрацию пользователя;
 - Авторизация в системе;
 - Просмотр своего профиля;
 - Замена пароля и редактирования личных данных;
 - Формирование, наложение электронной цифровой подписи иправка обращений;
 - Уведомления об этапах обработки обращений;
 - Просмотр состояния обработки;
 - Поиск информации с учетом своих прав;
 - Получение ответов по своим обращениям.

Внутренние пользователи:

- Учет обращений граждан (Регистратор):
 - Регистрация документов;
 - Уведомления про поступление новых документов;
 - Направление документов на рассмотрение/исполнение;
 - Поиск информации по реквизитам/по тексту.
- Контроль исполнительской дисциплины (Контролер):
 - Учет и обработка контрольных документов;
 - Постановка на контроль резолюций;
 - Снятие с контроля резолюций/документов;
 - Формирование отчетов;
 - Поиск информации по определенным реквизитам/по тексту.
- Обработка обращений граждан (Руководитель/Исполнитель):
 - Уведомления о назначенном документе/резолюции;
 - Поиск информации по определенным реквизитам/по тексту;
 - Формирование резолюций;
 - Работа с проектами документов.
- Администрирование (Администратор):
 - Управление внешними и внутренними пользователями и их правами;
 - Протоколирование действий пользователей Системы;

- Управление справочниками;
- Создание/изменение маршрутов согласования.

5.1 Функциональная структура системы

Кабинет пользователя:

- Регистрация пользователя;
- Просмотр, редактирование личных данных;
- Просмотр статистики обработки;
- Размещение обращения;
- Просмотр документов.

Подсистема учета обращений:

- Регистрация обращений;
- Внесение и изменение информации в регистрационные карточки;
- Просмотр, обработка очереди обращений.

Подсистема управления маршрутами обработки:

- Создание, просмотр и настройка маршрутов обработки;
- Назначение или удаление участников маршрутов обработки/согласования, замена Исполнителей обращений;
- Настройка замещений для участников маршрутов обработки;
- Определение сроков обработки.

Подсистема контроля исполнительской дисциплины:

- Учет документов/резолюций, поставленных на контроль;
- Отслеживание выполнения контрольных сроков;
- Снятие с контроля документа/резолюции;
- Формирование аналитических справок по контролю исполнительской дисциплины.

Подсистема согласования проектов:

- Разработка шаблонов проектов;
- Создание проектов документов и запуск по маршрутам;
- Отслеживание версий проектов документов/откат версий;
- Поддержка коллективной работы с проектами документов;
- Группировка проектов в дело.

Подсистема архивное дело:

- Ведение номенклатуры дел подразделения/сводной номенклатуры;
- Формирование описей и дел;
- Учет дел, выданных во временное пользование;
- Поиск дел и документов;
- Уничтожение документов по акту.

Подсистема учета пользователей:

- Создание, управление и удаление профилей пользователей;
- Управление полномочиями пользователей;
- Протоколирование действий пользователей;
- Управление справочными данными.

Подсистема электронной цифровой подписи:

- Возможность авторизации с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП);
- Наложение ЭЦП на документ/множественная подпись;
- Проверка ЭЦП;
- Поддержка ключевых данных различных АЦСК.

Для поддержки возможности работы Системы с библиотеками криптографических преобразований разных производителей в составе подсистемы электронной цифровой подписи предусмотрено использование Программного комплекса «Средство адаптивной реализации криптографических преобразований «аCrypto»» (экспертное заключение Государственной службы специальной связи и защиты информации Украины № 05/02/02- 1892 от 31 мая 2013 года). «аCrypto» позволит использовать сертификаты ключей ЭЦП различных аккредитованных центров сертификации ключей Украины при выполнении операций: авторизация с использованием сертификата ключа ЭЦП, наложения на электронный документ ЭЦП и его проверки.

Подсистема поиска:

- Поиск по реквизитам (атрибутивный);
- Полнотекстовый поиск;
- Сохранение поисковых фильтров.

Подсистема взаимодействия:

- Взаимодействие с Системой доступа к публичной информации и государственным информационным ресурсам;
- Взаимодействие с государственной системой электронных обращений.

Для возможности получения и предоставления ответов на обращение, которое было подано через вышеуказанные системы, в Системе обработки обращений граждан должны быть реализованы интеграционные механизмы, с помощью которых, пользователь может получать результаты обработки своего обращения в той системе, с которого было отправлено обращение.

В качестве формата сообщений, которыми обмениваются системы при осуществлении взаимодействия, определен формат, требования, к которому изложены в Приказе от 20.10.2011р. № 1207 «Про требования к форматам данных электронного документооборота в органах государственной власти. Формат электронного сообщения».

Для защиты каналов передачи данных, при обращении Системы к Системе доступа к публичной информации и государственным информационным ресурсам и государственной

системе электронных обращений, предусматривается средство программное криптографической защиты передаваемых данных по протоколу передачи гипертекста «АМ-Туннель» (экспертное заключение Государственной службы специальной связи и защиты информации Украины № 05/02/02-1891 от 31.05.2013 года).

Регистрация документов в Системе обращений граждан

В процессе регистрации создается электронная регистрационно-контрольная карточка документа (ЭРКК), которая должна содержать следующие атрибуты:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес, место работы заявителя;
- категория (социальное состояние) заявителя;
- откуда получено обращение;
- дата, индекс обращения заявителя;
- контрольная дата;
- затронутые вопросы;
- краткое содержание;
- кому поручено рассмотрение, содержание резолюции;
- исполнитель;
- срок выполнения;
- дата отправки;
- индекс и содержание письма-ответа;
- дата снятия с контроля;
- номер дела по номенклатуре.

Типовой маршрут обработки обращений граждан

Типовой маршрут обработки обращений граждан - последовательность ролей пользователей, которые выполняют задачи по исполнению, наглядно изображен на Рисунке 5-1 «Типовой маршрут обработки обращений граждан».

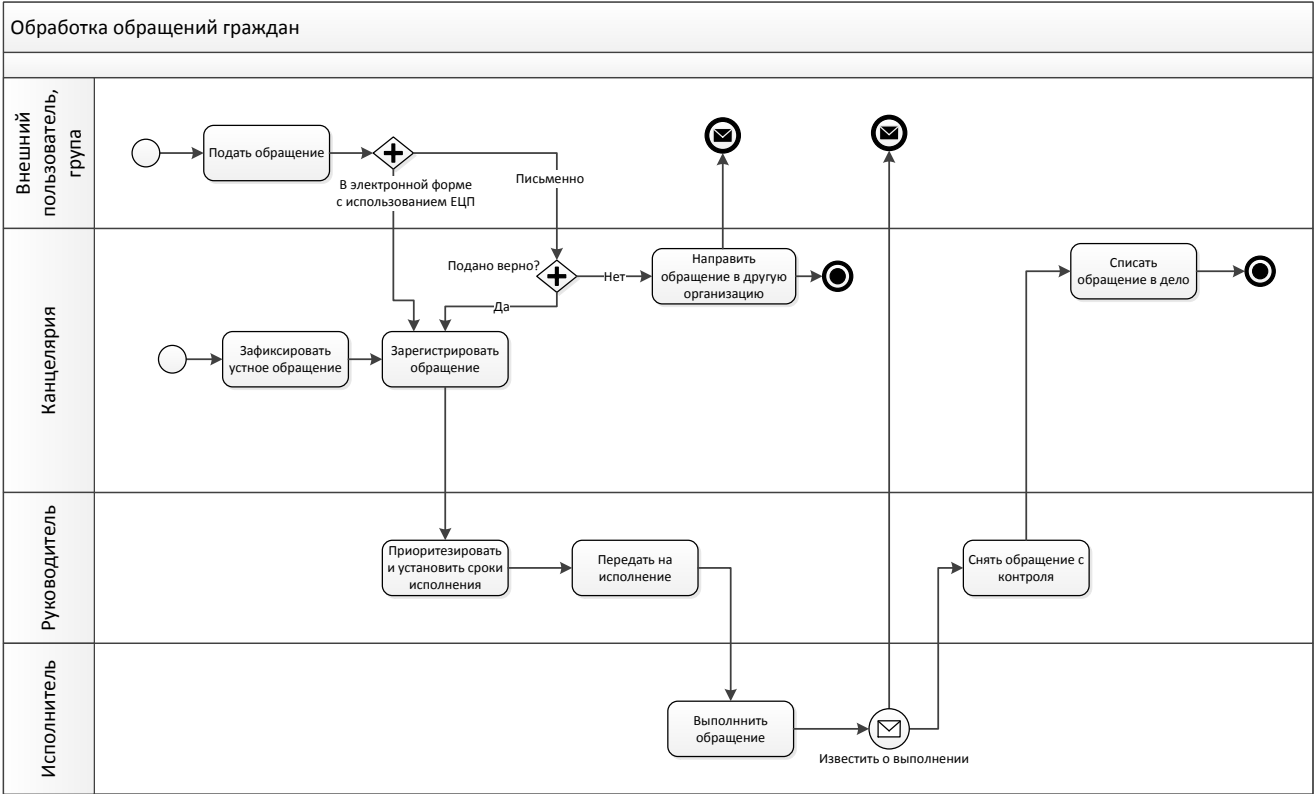


Рисунок 5-1 Типовой маршрут обработки обращений граждан