

Правила подачи сообщений и обращений

С помощью Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) Вы вправе направить в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее соответственно – органы, организации) обращение или сообщение, касающееся проблемы (предложения), решение которой (реализацию которого) могут обеспечить в соответствии со своей компетенцией органы или организации, на сайте которых Вы перешли на электронную форму Единого портала.

Пожалуйста, прежде чем направить обращение или сообщение, внимательно ознакомьтесь с информацией:

1. Обращением является предложение, заявление, жалоба, направляемые в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа.

2. Сообщением является информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направляемая в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которой федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

3. Для подачи обращения или сообщения гражданин должен иметь подтверждённую учётную запись на Едином портале.

4. Для направления обращения или сообщения необходимо корректно заполнить поля электронной формы. Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой (*).

5. При направлении обращения (сообщения) рекомендуется указывать информацию только об одной проблеме (одном предложении) по одной тематике для обеспечения возможности его автоматической рубрикации и маршрутизации в уполномоченный орган или организацию. Если Вам необходимо обратиться по нескольким вопросам, лучше направить обращение или сообщение по каждому из них.

6. В случае необходимости Вы можете приложить к обращению или сообщению документы и материалы в электронной форме. Подтверждением прикрепления файла(ов) вложения

является появление строки с наименованием(ями) выбранного(ых) файла(ов). Гарантированная передача файла(ов) вложения зависит от пропускной способности используемой Вами сети «Интернет», а получение – от ограничений на размер передаваемых файлов Вашей электронной почты.

7. При поступлении на Единый портал обращению (сообщению) присваивается регистрационный номер. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером, который отображается в Вашем личном кабинете на Едином портале.

Регистрация обращений, направляемых в избирательные комиссии, комиссии референдума, устанавливаются в порядке, определяемом Центральной избирательной комиссией Российской Федерации.

8. Рассмотрение обращения осуществляется уполномоченными исполнителями органов и организаций в течение 30 календарных дней, а сообщения – в течение 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен с указанием новой даты решения и причин переноса срока; в случае с обращением продление срока может быть произведено только один раз.

9. Если обращение или сообщение содержит информацию о проблеме (предложении), решение которой (реализация которого) не входит в компетенцию органа или организации, в которую оно поступило, оно будет перенаправлено в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение обозначенной в обращении или сообщении проблемы (реализация обозначенного в обращении или сообщении предложения), о чем Вам будет направлено уведомление на указанный Вами в профиле Единого портала адрес электронной почты и в Ваш личный кабинет на Едином портале.

10. Ответы на обращения и сообщения, уведомления о регистрации, переадресации, ходе рассмотрения обращения или сообщения будут направляться на указанный Вами в профиле Единого портала адрес электронной почты и в Ваш личный кабинет на Едином портале.

11. Ваше обращение или сообщение может быть не рассмотрено по существу в следующих случаях:

11.1. В обращении или сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе в связи с употребляемыми неясными сокращениями.

11.2. Обращение или сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду или агитацию, возбуждающих социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду или языковое превосходство.

11.3. Обращение или сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые в отсутствие законных оснований.

11.4. Обращение или сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, не связанных с решением проблемы (реализацией предложения) (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).

11.5. В обращении или сообщении не указана информация о месте нахождения (об адресе) проблемы (предложения).

11.6. Текст обращения или сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

11.7. Ответ по существу поставленного в обращении или сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

11.8. В обращении или сообщении обжалуется судебное решение.

11.9. В обращении или сообщении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями или сообщениями, и при этом в обращении или сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

11.10. Обращение или сообщение не является предложением, заявлением, жалобой или информацией в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные

организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

12. Направляя обращение или сообщение, Вы подтверждаете, что все указанные персональные данные принадлежат лично Вам, соответствуют действительности и не искажены, а также соглашаетесь:

12.1. На осуществление в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», включая положения пунктов 2-4 части 1 статьи 6 указанного Федерального закона, обработки предоставляемых Вами персональных данных, в том числе фамилии, имени, отчества; даты рождения; адреса проживания; сведений о номере основного документа, удостоверяющего личность, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; номерах телефонов; адресах электронной почты (e-mail), а также иных предоставляемых Вами данных.

12.2. На обработку и осуществление оператором Единого портала, а также операторами региональных и ведомственных информационных систем, интегрированных с Платформой обратной связи, следующих действий с персональными данными заявителя: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, извлечение, блокирование, уничтожение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, распространение (в том числе передача третьим лицам в целях обработки сообщения) в течение срока, необходимого для обработки заявления (сообщения) и хранения результатов его рассмотрения.

13. Информация о Ваших персональных данных, сведения, содержащиеся в обращениях и сообщениях, а также сведения, касающиеся Вашей частной жизни, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

14. Направляемые обращения и сообщения не являются:

обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

обращениями, направляемыми в рамках Федерального закона от 12.06.2002 № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации».

15. Установлены следующие ограничения на количество обращений и сообщений, направляемых одним физическим или юридическим лицом:

15.1. не более двух обращений или сообщений в сутки;

15.2. не более одного обращения или сообщения в час.

16. Оценка ответа на обращение или сообщение может быть дана в течение 30 календарных дней после его получения.

17. Для жителей Оренбургской области, находящихся в зоне ЧС: подавая сообщение или обращение по проблемам с подтверждением факта проживания в зоне ЧС, Вы подтверждаете подлинность представленных документов по факту проживания в зоне ЧС согласно Указу Губернатора Оренбургской области от 04.04.2024 № 103-ук "О введении на территории Оренбургской области режима чрезвычайной ситуации регионального характера".