

## Правила отправки обращения/сообщения

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 указанные органы и организации. Обращения и сообщения могут быть направлены в органы и организации субъектов Российской Федерации, за исключением города Москвы. До подключения органов и организаций города Москвы к Единому portalу обращения могут быть направлены через официальный портал мэра и правительства Москвы (mos.ru)..

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 портале Госуслуг.
4. Для направления обращения или сообщения необходимо корректно заполнить поля электронной формы. Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой (\*).
5. При направлении обращения (сообщение) 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. Не допускается использование в качестве приложений к обращению или сообщению:

- 7.1. Фотографий, имеющих низкое разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ.
  - 7.2. Фотографий, отредактированных в фоторедакторах, в том числе измененных в фоторедакторах материалов, представляющих собой фотографию, фотографий, состоящих из нескольких изображений.
  - 7.3. Фотографий, требующих редактирования для их корректного отображения (изменения размеров изображения, изменения формата изображения, устранения дефектов изображения и т.п.).
8. При поступлении на Единый портал обращению (сообщению) присваивается регистрационный номер. Уведомление о присвоении обращению (сообщению) регистрационного номера направляется на указанный Вами в профиле Единого портала адрес электронной почты и в Ваш личный кабинет на Едином портале.
  9. Подготовка ответа на обращения осуществляется уполномоченными исполнителями органов и организаций в сроки, не превышающие 30 календарных дней, а на сообщения – в сроки, не превышающие 10 календарных дней. В случае, если ответ на обращение или сообщение не может быть подготовлен в течение установленного срока, может быть предоставлен промежуточный ответ с указанием новой даты решения и причин переноса срока; в случае с обращением промежуточный ответ может быть дан однократно.
  10. 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.
  11. 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.
  12. Ваше обращение или сообщение не будет рассмотрено по существу в следующих случаях:
    - 12.1. В обращении или сообщении содержатся оскорбления, нецензурная лексика либо ее производные, неясные сокращения, угрозы жизни, здоровью, имуществу.
    - 12.2. Обращение или сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, а также информацию, причиняющую и призывающую к причинению вреда в любой форме.
    - 12.3. Обращение или сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые в отсутствие законных оснований.
    - 12.4. 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).

- 12.5. В обращении или сообщении не указана информация о месте нахождения (об адресе) проблемы (предложения).
  - 12.6. Текст обращения или сообщения не поддается прочтению.
  - 12.7. Текст обращения или сообщения не позволяет определить суть проблемы (предложения).
  - 12.8. Если ответ на обращение или сообщение нарушит государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.
  - 12.9. В обращении или сообщении обжалуется судебное решение.
  - 12.10. Обращение или сообщение содержит описание проблемы (предложения), решение которой (реализация которого) входит в компетенцию федеральных органов исполнительной власти, не подключенных к Платформе обратной связи, а также органов или организаций регионов, не подключенных к Платформе обратной связи.
  - 12.11. 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.
  - 12.12. 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 .
13. Направляя обращение или сообщение, Вы подтверждаете, что все указанные персональные данные принадлежат лично Вам, соответствуют действительности и не искажены, а также соглашаетесь:
    - 13.1. 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, будет осуществляться обработка 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.
    - 13.2. На обработку и осуществление оператором Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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.

- 13.3. На проведение оператором Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также операторами региональных и ведомственных информационных систем, интегрированных с Платформой обратной связи, автоматизированного анализа содержания обращения или сообщения; автоматизированного анализа содержания ответа на обращение или сообщение, уведомления о переадресации обращения или сообщения, подготовленного рассматривающими обращение или сообщение органами, организациями; уведомления о ходе рассмотрения обращения или сообщения уполномоченными органами, организациями, систематизации решений, принятых по результатам рассмотрения обращения или сообщения уполномоченными органами, организациями в соответствии с их полномочиями и компетенцией.

Перечисленные действия осуществляются с целью оценки объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения органами, организациями Вашего обращения или сообщения.

14. 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.
15. 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».
16. Установлены следующие ограничения на количество обращений и сообщений, направляемых одним физическим или юридическим лицом:
- 16.1. не более двух обращений или сообщений в сутки;
- 16.2. не более одного обращения или сообщения в час.
17. В случае неудовлетворительного ответа на обращение или сообщение его можно вернуть на доработку в течение 30 календарных дней после получения. Допускается не более 3-х возвратов обращения или сообщения в работу.
18. Оценка ответа на обращение или сообщение может быть дана в течение 30 календарных дней после его получения.