



**XVIII международная научно-практическая
конференция «Новые информационные технологии в
образовании»**

30 января – 31 января 2018 года
г. Москва, гостиница «Космос»

1С:Учет обращений - помогает исполнить 171 Указ Президента

Кочеткова Надежда
Фирма «1С»



Новые требования к работе с обращениями граждан и организаций

1 июля 2017г. вступил в действие Указ Президента – «В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171, государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, а также иные организации, осуществляющие публично значимые функции, обязаны ежемесячно представлять в Администрацию Президента в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям».

Что это требование означает на «практике»? Какие требования предъявляются к реализации?



Требования к реализации Указа Президента №171 от 17.04.17 (ФЗ №59)

Для реализации требований необходимо учитывать 4 основных документа:

ФЗ-59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Описывает:

- Требования к описанию, направлению, регистрации, порядку рассмотрения обращений;
- Задаёт сроки рассмотрения обращения;
- Контроль за соблюдением порядка рассмотрения;
- Ответственность за нарушение требований ФЗ и др.

Важно! Непредоставление, несоблюдение сроков, нарушение порядка рассмотрения, уклонение от принятия к рассмотрению влечёт наложение административного штрафа (в зависимости от вида обращения может достигать 50000)/ дисквалификации (КоАП РФ, Статья 5.63.)

1

2 мая 2006 года

N 59-ФЗ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Принят
Государственной Думой
21 апреля 2006 года

Одобен
Советом Федерации
26 апреля 2006 года

Список изменяющих документов
(в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ,
от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ,
от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ,
с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ
от 18.07.2012 N 19-П)

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации (далее также - гражданами) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2

[illegible]



Требования к реализации Указа Президента №171 от 17.04.17 (порядок предоставления отчета(проект))

Описывает как должен быть заполнен и предоставлен отчет, а именно:

- Требования к содержанию информации во всех столбцах формы отчета.
- Требования к виду предоставления: электронный, но в случае отсутствия сети Интернет – бумажный.
- Требования к срокам предоставления.
- Требования к срокам заполнения.
- Требования к контролю соблюдения сроков предоставления отчетов.

Важно! Подготовка и сверка данных отчета в бумажном виде -трудоемкий процесс, контроль срока осуществляется в ручном режиме.

3

ПОРЯДОК

предоставления государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций отчетов государственных органов и органов местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к предоставлению государственными органами и органами местного самоуправления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Управление) отчетов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – заявители), в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – отчеты).

2. Отчеты соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления поступают в Управление автоматически в электронном виде при заполнении соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления отчета государственного органа или органа местного самоуправления с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления обращениях заявителей, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – форма отчета) в соответствии с Порядком заполнения государственными органами и органами местного самоуправления формы отчета.

3. В формах отчетов соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления автоматически формируются списки обращений:

3.1. внесенных в базы данных автоматизированного информационно-оповещательного комплекса АС «Обращения граждан» и направленных Управлением, Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемными



Требования к реализации Указа Президента №171 от 17.04.17 (формат и порядок импорта данных на ССТУ.РФ)

Описывает как отчет должен быть размещен на ресурсе ССТУ.РФ* (*сетевой справочный телефонный узел):

1. Требования к формату автоматического импорта данных при интеграции с СЭД (СЭД и КП ССТУ в одной сети),
2. Требования к формату импорта данных в полуавтоматическом режиме (выгрузка zip-архива из СЭД. Есть СЭД и есть доступ к сети ССТУ),
3. Требования к формату импорта данных вручную при отсутствии СЭД (есть доступ к сети ССТУ).
4. Импорт вручную (отсутствует доступ к сети ССТУ и/или Интернет). Отчет заполняется с помощью локального АРМ ЕС ОГ.

Важно! В 3 и 4 варианте пользователь вручную должен сформировать пакет файлов для импорта каждого обращения. Это трудоемкий процесс, который может привести к ошибкам и срыву срока предоставления отчета.



ПОРЯДОК ИМПОРТА ДАННЫХ
В РАЗДЕЛ «РЕЗУЛЬТАТЫ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ»
ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА
ССТУ.РФ В ЗАКРЫТОЙ СЕТИ

Руководство по внедрению

Версия документа 5.3



1С:Учет обращений - это

Ввод сведений об
обращениях

Прием обращений по
электронной почте

Контроль сроков
ответа на обращение

Контроль
корректности
вводимых данных

Контроль обращений
в разрезе
ответственных

Ввод результатов
обработки
обращения

Отражение передачи
обращений по
компетенции

Встроенный
общероссийский
классификатор
обращений

Формирование
отчетности в
форматах Excel и
JSON

Передача отчетности
на ресурс ССТУ.РФ

Уведомления о
подходе срока
рассмотрения и
просрочке

Хранение файлов
обращения и ответа
на него



Прием обращения за 4 шага – быстро, без ошибок

1

Обращение (создание)

Какое обращение создать

[Добавить вид обращения](#)

- Жалоба
- Запрос
- Заявление
- Устное обращение

< Назад Далее >

Программа предложит выбрать вид обращения

2

Обращение (создание) *

Тип обращения: Персональное

Заявитель: Андреев Иван Григорьевич

Почтовый адрес: 660119, Красноярский край, пос. Балахта, ул. Маяковского, д. 15, кв. 11

E-mail:

Содержание

Номер: 6 от: 22.06.2017

Срок рассмотрения: 7 дней

Перенаправлено от:

Ответственный:

< Назад Далее >

Программа подскажет заполнить тип обращения, заявителя, ответственного и выбрать регламентный срок рассмотрения. Дата рассмотрения будет указана автоматически



Прием обращения за 4 шага – быстро, без ошибок

3

Обращение (создание) *

Введите код вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан

0001.0001.0001.0004

Разделы:

- 0001. Государство, общество, политика
- 0002. Социальная сфера
- 0003. Экономика
- 0004. Оборона, безопасность, законность
- 0005. Жилищно-коммунальная сфера

Тематики:

- 0001. Конституционный строй
- 0002. Основы государственного управления
- 0003. Гражданское право
- 0004. Семья
- 0005. Жилище

Темы:

- 0001. Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
- 0002. Государственные символы Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Столицы
- 0003. Государственные языки (языки народов) в Российской Федерации

Вопросы:

- 0004. Демография. Перепись населения
- 0005. Миграционное законодательство
- 0006. Органы миграционного учета
- 0007. Предоставление политического убежища, статуса беженца, вынужденного переселенца, временного убежища
- 0008. Внутривосприимчивая миграция и рынок труда
- 0009. Внутривосприимчивая миграция и межнациональные отношения
- 0034. Право частной собственности
- 0035. Право на предпринимательскую деятельность

Поиск (Ctrl+F)

< Назад Далее >

Программа автоматически сформирует код вопроса по выбранным категориям из общероссийского классификатора обращений

4

Обращение (создание) *

Вопросы в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан

0001.0001.0001.0004

Государство, общество, политика
Конституционный строй
Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации
Демография. Перепись населения

Добавить еще вопрос Готово

Останется только нажать «Готово» или добавить еще один вопрос



Вся информация об обращении в одной карточке

- ✓ Автоматическая/ручная нумерация
- ✓ Всё о заявителе
- ✓ Точная классификация вопроса
- ✓ Назначение ответственного за обработку
- ✓ Отражение результата рассмотрения
- ✓ Отметка о направлении в др. орган/учреждение по компетенции
- ✓ Регламентные сроки рассмотрения
- ✓ Ответные данные
- ✓ Мнения заявителя и другая информация

← → ☆ Заявление от Глушкова Кристина Юрьевна № 2 от 20.06.2017 (Обращение) x

Записать и закрыть Записать Ещё -

Главное **Файлы заявителя (1)**

Обращение

Номер: от: 20.06.2017 №

Вид обращения: Заявление

Тип обращения: Коллективное Количество обратившихся: 12

Заявитель: Глушкова Кристина Юрьевна

Почтовый адрес: 660119, Красноярский край, пос. Балахта, ул. Правды, д. 9, кв. 2

E-mail: GlushkovaK@yandex.ru

Дата поступления: 20.06.2017

Перенаправлено от:

Предоставление помещения для собрания жильцов ул. Правды, д. 9 по вопросу ненадлежащего качества оказания услуг по содержанию и ремонту дома.

Рассмотрение

Классификация: 0005.0009.0104.0598

Срок рассмотрения: 22.06.2017

Ответственный: Краснов Михаил Степанов

Результат рассмотрения: Не поддержано

Дата ответа: 21.06.2017

Файл ответа: [Ответ на заявление № 2 от 20.06.2017...](#)

Мнение заявителя о результатах:

Заявители с пониманием отнеслись к отказу в предоставлении помещения, так как не проинформировали заблаговременно о проведении

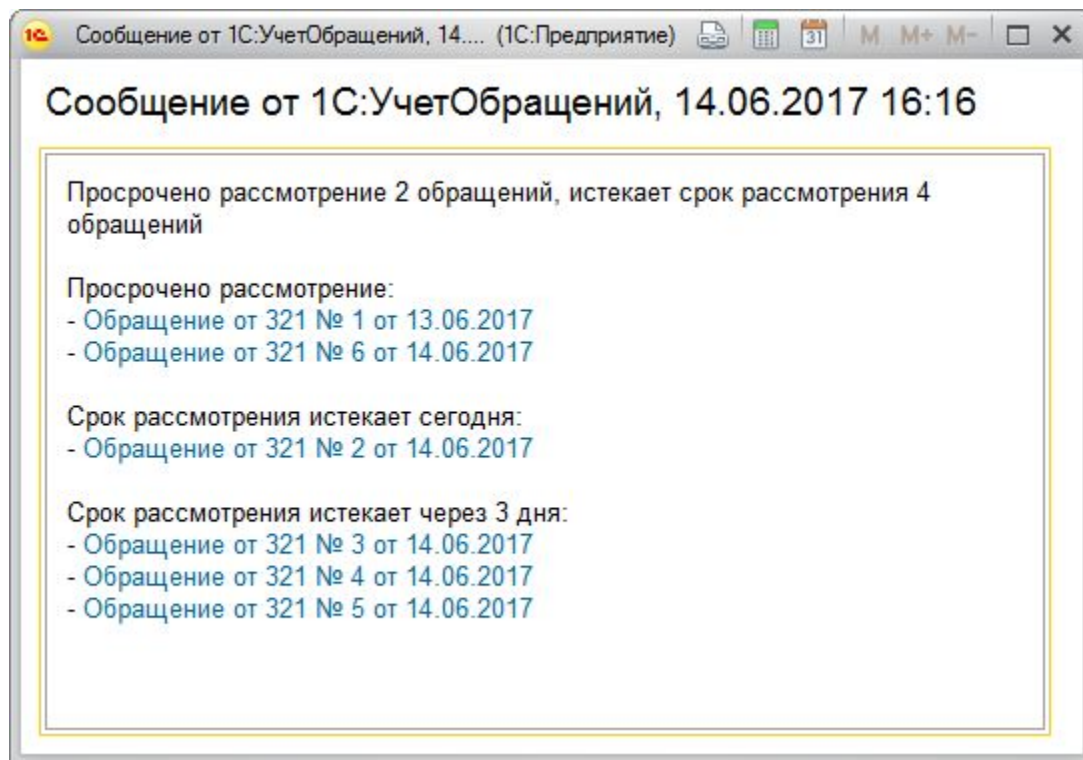
Мнение заявителя о мерах:

Комментарий



Программа автоматически проконтролирует сроки и оповестит ответственных

- ✓ Программа направит уведомление о текущих сроках рассмотрения на почту ответственному
- ✓ Из окна сообщения можно перейти по ссылке к нужному обращению
- ✓ Программа **«не успокоится»**, пока не будет указан результат рассмотрения либо перенесен срок рассмотрения





Программа мониторинг и показывает риски срыва сроков

Обращения				
← → ☆ Создать Загрузить Период Все документы Поиск (Ctrl+F) Ещё ▾				
Наименование	Содержание	Заявитель	Срок рассмотрения	Ответственный
Устное обращение от Андреев Иван Григорьевич № 2 от 16.06.2017	Некорректное поведение водителя маршрутного такси (гос. номер ...	Андреев Иван Григорьевич	06.07.2017	Краснов Михаил Степанович
Запрос от Орлова Валентина Ивановна №... от 20.06.2017	Подтверждение трудового стажа Орловой В.И.	Орлова Валентина Ивановна	21.06.2017	Василькова Яна Григорьевна
Заявление от Глушкова Кристина Юрьевна № 2 от 20.06.2017	Предоставление помещения для собрания жильцов ул. ...	Глушкова Кристина Юрьевна	22.06.2017	Краснов Михаил Степанович
Заявление от Черепина Алина Александровна № 3 от 21.06.2017	Придание статуса лесопарка бору, примыкающему к пос....	Черепина Алина Александровна	28.06.2017	Петров Игорь Иванович
Заявление от Дмитриева Алена Игоревна № 4 от 21.06.2017	Проверка магазина "Весна", расположенного по ...	Дмитриева Алена Игоревна	24.06.2017	Крючкова Елена Петровна
Устное обращение от Глушкова Кристина Юрьевна № 3 от 21.06.2017	Оборудование пешеходного перехода в районе домов №№ 9 и	Глушкова Кристина Юрьевна	21.07.2017	Краснов Михаил Степанович
Заявление от Иванов Иван Алексеевич №... от 21.06.2017	Предоставление земельного участка многодетной семье...	Иванов Иван Алексеевич	06.07.2017	Краснов Михаил Степанович

Срок рассмотрения обращения истек

Обращение отработано, все вопросы рассмотрены

Срок рассмотрения обращения истекает через 3 дня

Обращение отработано не

Индикаторы покажут обращения, по которым следует принять меры



Регламентированный отчет в 1 клик

- ✓ Форма отчета и правила заполнения полностью соответствуют требованиям Указа
- ✓ Отчет формируется автоматически, достаточно только обновить
- ✓ Отчет можно выгрузить в формате JSON для размещения на сайте ССТУ.РФ или сохранить в Microsoft Excel

←

→

☆

Регламентированный отчет по результатам рассмотрения обращений

Обновить

Выгрузить в ССТУ

Сохранить как...

Еще -

Период:

Прошлый месяц

▼

Форма отчета Администрации Балашихинского района Красноярского края

(полное наименование органа)

с информацией о результатах рассмотрения поступающих обращений заявителей, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер

За период с 01.06.2017 по 30.06.2017 (дата заполнения формы отчета 24.07.2017)

Обращения, поступающие в орган власти/учреждения/иные органы государственной власти/иные органы местного самоуправления, в том числе поступающие от граждан, организаций и общественных объединений, в том числе поступающие от физических лиц	Дата документа об обращении	Поступило обращение в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с классификацией типовых обращений граждан, организаций и общественных объединений, в том числе поступающих от физических лиц	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого (их) входит решение спорных вопросов в обращении			Рассмотрено (наименование, адрес, автор, обращение, дата, ответ по существу поступившего в обращение)					Отказано без ответа автору	Направлено на рассмотрение	Мероприятия, принятые в отношении автора обращения			
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе		Наименование иного органа (на парочку государственных органов и органов местного самоуправления), в который направлено обращение, содержащееся в обращении	Наименование государственного, муниципального или иной организации, осуществляющей публично-властные функции, в которую направлено обращение, содержащееся в обращении	Регистрационный номер обращения	Дата направления запроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	в соответствии с адресом, автором, обращением						о результатах рассмотрения запроса, содержащегося в обращении	о принятых мерах по вопросу, содержащемуся в обращении		
									Дан ответ по существу поступившего в обращение	получено	в том числе сформировано	принято					не принято	Для ответа автору
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
889	13.05.2017	25.05.2017	25.05.2017	0003.0009.0104.0185	Администрация Красноярского края	214	19.06.2017	+						19.06.2017	Ответа нет	20247.pdf	Внесены рекомендации по результатам рассмотрения	Александр Н.Т. принял участие в мероприятии, посвященном членству в органах государственной власти



Быстрый поиск – найдет всё

← → ☆ Поиск по всей базе

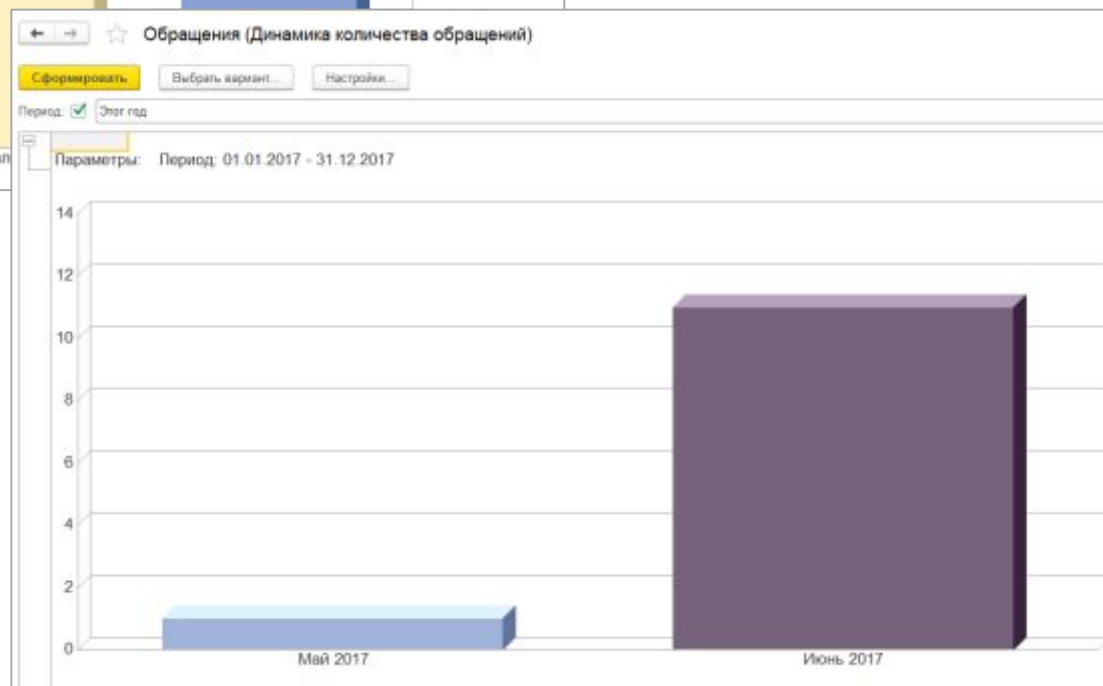
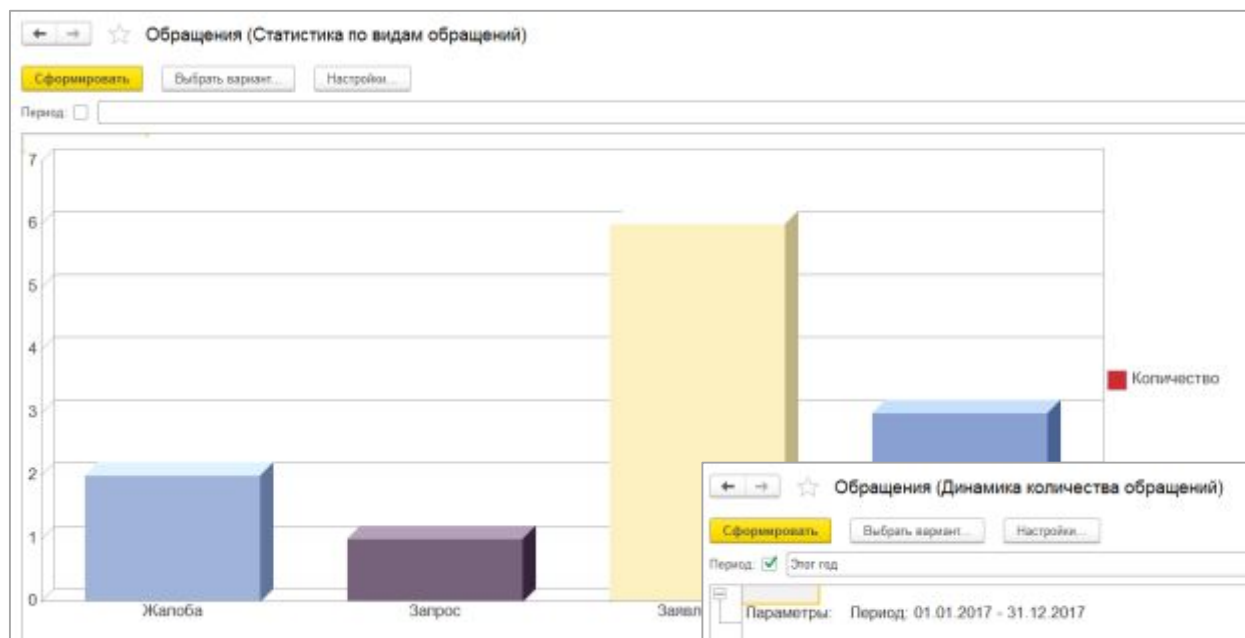
▼ Найти

1. [Обращение: Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017](#)
Содержание: Подтверждение **трудового стажа** Орловой В.И.
2. [Файл: Запрос_подтверждение трудового стажа](#)
Краткое наименование: Запрос_подтверждение **трудового стажа**
Принадлежит документу: [Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017](#)
3. [Тема: Трудовой стаж](#)
Наименование: **Трудовой стаж**
4. [Вопрос: Трудовой стаж и трудовые книжки](#)
Наименование: **Трудовой стаж** и **трудовые книжки**

Полнотекстовый поиск найдет информацию по реквизитам карточки обращения, по содержимому файлов, по сообщениям, темам, тематикам, разделам и вопросам общероссийского классификатора и т.д.



Есть и другие полезные отчеты





Есть и другие полезные отчеты

← → ☆ Обращения (Обращения с истекающим сроком рассмотрения)

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще -

Период конца действия: ☒ Эта неделя

Параметры: Период конца действия: 19.06.2017 -
Отбор: Отработано Равно "Нет" И
Срок рассмотрения Заполнено

Обращение	Заявитель	Ответственный	Срок рассмотрения
Запрос от Орлова Валентина Ивановна № 1 от 20.06.2017	Орлова Валентина Ивановна	Василькова Яна Григорьевна	21.06.2017
Заявление от Дмитриева Алена Игоревна № 4 от 21.06.2017	Дмитриева Алена Игоревна	Крючкова Елена Петровна	24.06.2017

Можно узнать, какие обращения истекают, например, на этой неделе

← → ☆ Обращения (Список обращений)

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще -

Код вопроса: 0001.0001.0001.0004

Период: ☒ Этот квартал

Параметры: Период: 01.04.2017 - 30.06.2017
Код вопроса: 0001.0001.0001.0004

Обращение	Заявитель	Ответственный	Дата документа
Жалоба от Андреев Иван Григорьевич № 2 от 22.06.2017	Андреев Иван Григорьевич	Администратор	22.06.2017
Заявление от Андреев Иван Григорьевич № 6 от 22.06.2017	Андреев Иван Григорьевич	Василькова Яна Григорьевна	22.06.2017

Можно узнать, сколько обращений было по определенному коду вопроса



Настройка программы за 5 шагов без помощи администратора

1

Учет обращений ПРОФ, редакция 1.0 (1С:Предприятие)

Кто будет администратором программы

Укажите того, кто будет администратором программы.
Остальных пользователей будет предложено добавить на следующем шаге.

ФИО:

Должность:

E-mail:

Логин:

Пароль:

Нужно указать
администратора
программы

2

Учет обращений ПРОФ, редакция 1.0 / Федоров Олег Петрович (1С:Предприятие)

Наименование органа (учреждения)

Для работы "1С:Учет обращений" введите данные государственного органа, учреждения, организации.
Это можно будет настроить потом (см. "Настройка и обслуживание").

Наименование:

Идентификатор ССТУ:

Ввести наименование
госоргана, учреждения или
организации и уникальный
идентификатор органа на
портале ССТУ.РФ



Настройка программы за 5 шагов без помощи администратора

3

Учет обращений ПРОФ, редакция 1.0 / Федоров Олег Петрович (1С:Предприятие)

Отправка сообщений по E-mail

1С:Учет обращений отправляет по почте уведомления о важных событиях. Укажите, с какого почтового ящика выполнять такие рассылки. Можно использовать вашу личную почту или завести специальный ящик. Это можно будет настроить потом (см. "Настройка программы").

Email:

Пароль:

<< Назад Далее ...

Заполнить адрес и пароль почтового ящика, с которого будут направляться уведомления о сроках рассмотрения обращений

4

Учет обращений ПРОФ, редакция 1.0 / Федоров Олег Петрович (1С:Предприятие)

Кто будет работать с программой

Добавить

Федоров Олег Петрович

Сотрудников можно будет добавить потом (см. "Настройка программы").

<< Назад Далее ...

Зарегистрировать сотрудников, которые будут работать в программе



Настройка программы за 5 шагов без помощи администратора

5

Учет обращений ПРОФ, редакция 1.0 / Федорог Олег Петрович (1С:Предприятие)

Классификатор обращений граждан

Разделы

Выберите необходимые разделы классификатора обращений граждан.
Это можно будет сделать потом (см. "Настройка программы").

☒	0001	Государство, общество, политика
☒	0002	Социальная сфера
☒	0003	Экономика
☒	0004	Оборона, безопасность, законность
☒	0005	Жилищно-коммунальная сфера

<< Назад Далее ...

Указать разделы,
темы/тематики и вопросы
классификатора, с которыми
ведется работа в
учреждении/органе



Версии (цена)

1С:Учет обращений Базовая

4 600 руб.

- На одного пользователя
- Количество рабочих мест не увеличивается
- Закрыта для изменений

1С:Учет обращений ПРОФ

13 000 руб.

- + 1 лицензия
- Можно приобрести дополнительные лицензии «1С:Предприятия»
- Открыта для изменений

1С:Учет обращений ПРОФ

26 000 руб.

- + 5 лицензий
- Комплект на 5 одновременно работающих пользователей
- Можно приобрести дополнительные лицензии «1С:Предприятия»

1С ИТС, Лицензии, Апгрейд

- Есть ИТС поддержка версии ПРОФ,
- Есть возможность докупить клиентские лицензии (1 р.м.- 6300 руб., 5 р.м.- 21600 руб., 10 р.м.- 41400 руб.),
- Есть возможность перейти апгрейдом с "1С:Учет обращений. Базовая версия" на любой "1С:Учет обращений ПРОФ" на стандартных условиях.



1С:Учет обращений решает задачи

- **Обработка обращений** без ошибок и сверки данных
- **Контроль сроков** обработки обращений
- Автоматическое формирование, **выгрузка и направление отчетности** на сайт ССТУ.РФ
- **Упрощение работы** с обращениями граждан
- **Сокращение времени на поиск** информации по обращению
- Хранение всей информации об обращениях в одном месте
- Отражение передачи обращений в другие государственные органы и учреждения по компетенции
- **Классификация обращений** в соответствии с общероссийским классификатором
- **Систематизация данных** по обращениям в единой базе



**XVIII международная научно-практическая
конференция «Новые информационные технологии в
образовании»**

30 января – 31 января 2018 года
г. Москва, гостиница «Космос»

1С:Учет обращений - помогает исполнить 171 Указ Президента

Спасибо за внимание!

Кочеткова Надежда
Фирма «1С»