

Инструкция по автоматической отправке ответов заявителям с единого электронного ящика

Внедрена в соответствии с Планом по устранению замечаний и реализации предложений по итогам контрольных мероприятий, проведенных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по практике применения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и исполнению Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

За отправку ответов заявителям посредством единого электронного ящика отвечает ИСПОЛНИТЕЛЬ письма. Отправка ответов может осуществляться ТОЛЬКО с единого электронного ящика.

Отправка ответа должна осуществляться только после добавления файла отсканированного документа, подписанного руководителем собственноручно или после добавления файла с визуализацией электронной подписи руководителя.

Необходимые действия:

1. В РК документа в дополнительных реквизитах в поле «ГОТОВ К ОТПРАВКЕ С ЕДИНОГО ЭЛЕКТРОННОГО ЯЩИКА» проставляется галочка.

Данный параметр доступен только в группах документов «Ответы, переписка по обращениям граждан...».

РК № 59.8.5-ОГ/2 от 28.01.2025 (Ответы на обращения граждан управления информационных т

Сохранить изменения | Отменить редактирование | Контроль документа | Редактировать рег. данные РК | Вид документа

Основные

Регистрация в Дело-ПРО: ☐ Вид: Обращения граждан

Статус документа в базе ПРО: Не обработан

Почему неправильно оформлен

Готово к отправке в Дело-ПРО: ☐

Статус отправки на портал:

ГОТОВ К ОТПРАВКЕ С ЕДИНОГО ЭЛЕКТРОННОГО ЯЩИКА: ☒

Ошибки отправки с ЕЭЯ: ☐

Доп. реквизиты

1. Визуализация

2. Связки

При этом у адресата – гражданина в РК документа НЕ должны быть указаны вид и дата отправки.

2. После успешной отправки документа у Адресата автоматически проставляется дата и вид отправки «E-MAIL (ЕЭЯ)». В поле «ГОТОВ К ОТПРАВКЕ С ЕДИНОГО ЭЛЕКТРОННОГО ЯЩИКА» проставленная исполнителем галочка убирается.

3. Проверку автоматического процесса отправки документов можно осуществить путем просмотра «Протокола адресата». Для этого следует открыть вкладку «Адресат», в выпадающем меню выбрать «Протокол» и удостовериться, что отправка выполнена пользователем «Агент сервисов и задач».

24.07.2025 16:37:35	Редактирование	Агент сервисов и задач	
24.07.2025 16:37:35	Отметка отправки	Агент сервисов и задач	E-MAIL (ЕЭЯ)

появится галочка в поле «Ошибка отправки с ЕЭЯ. Используя данный реквизит, через поисковые запросы можно осуществлять мониторинг не отправленных ответов на обращения граждан.