

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»
от 13.02.2025 г. № 524/07-17/68
с изменениями от 11.04.2025 г. № 524/07-17/126

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан в ГКУ РС(Я)
«Агентство субсидий»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений независимо от способа и формы обращения граждан, устанавливает порядок осуществления контроля за их рассмотрением и ведения делопроизводства в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» (далее - Агентство).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 г. 83-З № 155-III «О порядке рассмотрения обращения граждан в Республике Саха (Якутия), Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 28.12.2019 г. № 954 «О совершенствовании механизма работы с сообщениями граждан и организаций в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 23.04.2020 г. № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Распоряжением Правительства Республики Саха (Якутия) от 11.06.2021 г. №541-р «О внедрении технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», для создания единого окна цифровой обратной связи».

1.3. Основные термины и сокращения, используемые в настоящем Положении:

Министерство – Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Саха (Якутия), осуществляющее координацию и регулирование деятельности Агентства.

Агентство – Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Агентство субсидий».

Центр ЖКХ - ГАУ РС(Я) «Центр развития жилищно- коммунального хозяйства и повышения энергоэффективности»;

Обращение гражданина (далее по тексту - обращение) – поступившее в Агентство, в письменной или устной формах, в форме электронного документа, предложение, заявление, благодарность, жалоба или в виде вопроса.

Предложение - рекомендация гражданина по улучшению деятельности Агентства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Благодарность - выражение признательности от гражданина за содействие, направленное в

адрес Агентства либо непосредственно сотруднику Агентства.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Отзыв (комментарий), интернет-обращение – мнение неопределенного/установленного круга лиц на онлайн-платформах, в том числе, в социальных сетях Агентства и иных системах интерактивной связи с населением.

Производство – пакет документов по обращению гражданина, в том числе дополнительные документы.

ЕСЭД - информационная система «Единая система электронного документооборота» Республики Саха (Якутия).

АС АСП – автоматизированная система «Адресная социальная помощь» Агентства.

Онлайн-обращение – запрос гражданина, поступивший через официальный сайт Агентства <http://subsidiijku.ru/> с использованием сервиса «Онлайн-чат».

Госуслуги ПОС – платформа обратной связи единого портала государственных и муниципальных услуг.

ГИС ЖКХ - государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства;

ИС ОПД - информационная система «Объединенный платежный документ»;

Инцидент - сообщения граждан из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрируемых в системе «Инцидент Менеджмент», координируемых Министерством.

Директор – директор Агентства.

Секретарь руководителя – сотрудник Агентства, ответственный за деятельность по регистрации обращений граждан, обеспечивающий контроль сроков по их рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

Сотрудник - лицо, состоящее с Агентством в трудовых отношениях и выполняющие свои обязанности в соответствии с должностной инструкцией.

Координатор – лицо, ответственное по работе с обращениями в соответствии с должностной инструкцией;

Контакт-центр Агентства – центр обслуживания граждан обеспечивающий консультирование заявителей по телефону по порядку предоставления мер социальной поддержки Агентства.

ОСМСП - отдел сопровождения мер социальной поддержки Агентства.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

1.5. При рассмотрении обращения запрещается разглашать персональные данные гражданина, содержащиеся в обращении, без его согласия.

1.6. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный настоящим Положением, распространяется на все обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Агентства, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

1.7. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми ответственными отделами Агентства.

2. Способы поступления обращений граждан в Агентстве:

2.1. В письменной форме:

2.1.1. лично от заявителя на бумажном носителе, в том числе путем почтового отправления письменного обращения по адресу: 677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Курашова, д.1/1;

2.1.2. через доверенных лиц для подачи письменного обращения в приемную по адресу: г.Якутск, ул. Курашова, д.1/1, каб. 33;

2.1.3. через ГАУ «МФЦ РС(Я)» в рамках соглашения о взаимодействии между Агентством и ГАУ «МФЦ РС(Я)» по предоставлению государственных услуг на базе Многофункционального центра в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. В устной форме:

2.2.1. через личный прием граждан.

2.3. В электронной форме:

2.3.1. через официальную электронную почту as420350@mail.ru, указанную на официальном сайте Агентства, <http://subsidi-jku.ru/>;

2.3.2. через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях;

2.3.3. через социальные сети Агентства и иные системы интерактивной связи с населением с использованием сервиса «Онлайн-чат»;

2.3.4. через Министерство в виде сообщения граждан из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрируемых в системе «Инцидент Менеджмент», координируемых Министерством;

2.3.5. через единое окно цифровой обратной связи (Госуслуги ПОС);

2.3.6. через ГИС ЖКХ;

2.3.7. через ИС ОПД.

3. Общие требования к порядку регистрации обращений граждан

3.1. Все обращения, содержащие жалобу в адрес Агентства, подлежат обязательной регистрации секретарем руководителя в ЕСЭД «Обращения граждан» и/или в разделе «Жалобы» в течение 3 дней с момента поступления в Агентство, за исключением следующих обращений, поступивших в электронной форме:

3.1.1. через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях;

3.1.2. через социальные сети Агентства и иные системы интерактивной связи с населением с использованием сервиса «Онлайн-чат»;

3.1.3. через Министерство в виде сообщения граждан из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрируемых в системе «Инцидент Менеджмент», координируемых Министерством;

3.1.4. через единое окно цифровой обратной связи (Госуслуги ПОС);

3.1.5. через ГИС ЖКХ;

3.1.6. через ИС ОПД.

3.2. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются **повторными**. **Дубликатом** является обращение гражданина с одинаковым текстом и поступившее в Агентство различным способом.

3.3. Повторное обращение и дубликаты не регистрируются за исключением случаев, когда обращение одинакового содержания от одного и того же гражданина уже рассматривается в Агентстве, но также повторно (дубликатом) поступило в Агентство через надзорные и/или исполнительные органы власти, в том числе, но не ограничиваясь – через Администрацию Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) через приемную Главы Республики Саха (Якутия). Такие обращения регистрируются соответственно дате поступления, с подготовкой одного ответа по существу поставленных вопросов в соответствии с настоящим Положением.

3.4. После регистрации обращение рассматривает директор и в срок не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации вносит соответствующую резолюцию (визу) с указанием ответственного исполнителя.

3.5. При прекращении трудовой деятельности или временном отсутствии сотрудника (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) находящегося у него на рассмотрении обращение передается другому сотруднику, его замещающему.

3.6. Рассмотрение и передача на исполнение незарегистрированного обращения не допускается за исключениями пунктов 3.1.1.-3.1.5. настоящего Положения.

3.7. Если гражданин не согласился с данным ему ответом и вновь обратился в Агентство, то обращение не является повторным и учитывается как **дополнительное**. Данное

обращение принимается к рассмотрению.

3.8. В случае, если обстоятельства, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Агентство.

При рассмотрении дополнительного обращения, тщательно выясняются причины его поступления и, в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных гражданином вопросов, принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное рассмотрение поставленных вопросов в обращении, уполномоченное лицо по рассмотрению обращения, допустившее некачественное рассмотрение может быть привлечено к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

3.9. Гражданин вправе отозвать свое обращение тем же способом, как и направил его. В случае невозможности оставить письменный отзыв своего обращения, гражданин может обратиться в контакт-центр Агентства. В случае отзыва обращения, копия обращения хранится вместе с заявлением об отзыве, в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения.

4. Общие требования к порядку рассмотрения обращений граждан

4.1. **Началом срока** рассмотрения обращения считается день его регистрации в Агентстве в соответствии с п. 3.1 настоящего Положения. **Окончанием срока** рассмотрения обращения считается день отправки письменного ответа гражданину.

4.2. Обращение, поступившее в Агентство, подлежит рассмотрению и предоставлению ответа в срок до **30 календарных дней** со дня регистрации, за исключением случаев, когда обращение поступает в Агентство с установленными сроками.

4.2.1. Обращения ветеранов Великой Отечественной войны и их родственников, в том числе направленные на Прямую линию Президента Российской Федерации подлежат рассмотрению **в течении 15 календарных дней** со дня поступления указанных обращений.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного законом, директор вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин в письменной форме уведомляется ответственным исполнителем по конкретному обращению.

4.4. Обращения о подготавливаемых, совершаемых или совершенных противоправных деяниях пересылаются с сопроводительными письмами в компетентные органы (правоохранительные органы, судебные органы, прокуратура и пр.) в срок не позднее пяти рабочих дней с даты их регистрации¹.

4.5. В случае поступления обращения, содержащего вопросы, не входящие в компетенцию Агентства, оно переадресовывается в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение, с уведомлением гражданина, направившего обращение, в срок не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации.

При отправке письма в орган через ЕСЭД ответственное лицо регистрирует письмо для дальнейшего направления в орган.

При необходимости направления по электронной почте в орган и одновременно для сведения гражданину ответственное лицо указывает электронный адреса органа и гражданина в самом письме. Секретарь руководителя регистрирует и направляет письмо по электронной почте в орган и гражданину.

4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в срок не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации, направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам. Сведения о направлении обращения отражаются в

¹ В том числе в случаях, если гражданином в обращении указаны заведомо ложные сведения, о чем ответственный исполнитель вносит на рассмотрение директору соответствующее предложение.

системе ЕСЭД способом связки документов. Исполнителем вносится отчет о перенаправлении обращения с указанием даты и исходящего номера.

4.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.8. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались исчерпывающие письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Агентство вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному обращению. Об указанном решении уведомляется обратившийся. В данном случае обращение регистрируется в общем порядке с передачей в работу исполнителю, подготовившему предыдущие ответы гражданину (либо лицу, его замещающему).

4.9. Обращения, содержащие оскорбительные/нецензурные выражения, а также не поддающиеся чтению, не принимаются к рассмотрению. Такие обращения после регистрации возвращаются гражданину согласно визе директора, с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, подлежит возврату лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.11. Сотрудники при рассмотрении и разрешении вопросов по обращению гражданина обязаны:

- принимать в пределах своей компетенции законные и обоснованные решения по обращениям и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- запрашивать для рассмотрения обращения необходимые документы и материалы в других органах – участниках предоставления услуг и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами, вносить обоснованные предложения в другие органы – участникам предоставления услуг или вышестоящие органы;

- придерживаться принципов «ОЦЕНКА»:

- ✓ **ОБЪЕКТИВНОСТЬ и ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:** Любую претензию нужно рассматривать объективно и беспристрастно.

- ✓ **ЦЕЛОСТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ:** При рассмотрении обращения может быть приобщена служебная записка, содержащая полную информацию о выплатах по линии Агентства (при наличии такой информации). На основе которой ответственным отделом готовится ответ на обращение (жалобу) гражданина.

- ✓ **ЕДИНСТВО:** Все отделы, задействованные в рассмотрении жалобы, несут солидарную ответственность и участвуют в согласовании проекта ответа заявителю.

- ✓ **НОВИЗНА (УЛУЧШЕНИЯ):** В случае необходимости внести предложения по улучшению процессов с указанием ответственных отделов и проконтролировать исполнение.

- ✓ **КОМПЛЕКСНОСТЬ:** Ответственный исполнитель должен рассматривать обращение в комплексе с позиции Агентства и запроса заявителя, согласно процедурам и клиентоориентированного подхода. Стремиться к достижению компромиссного разрешения ситуации.

- ✓ **АНАЛИЗ и АНАЛИТИКА:** Выводы должны быть такими, чтобы подобные ситуации в будущем не допускались. Будет добавлена информация после одобрения какого-либо из

представленных вариантов.

4.12. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции первым. Решение, принятое по такому обращению, должно быть согласовано между всеми отделами/Отделениями, участвующими в рассмотрении в кратчайшие сроки (при необходимости). В случае возникновения противоречий, окончательное решение принимает директор.

4.13. Ответ на обращение гражданина в ЕСЭД готовится на официальном бланке Агентства и/или Министерства с соблюдением всех правил подготовки документов, установленных инструкцией по делопроизводству. **Запрещается** подписывать ответ на обращение гражданина начальником отдела без предварительного согласования директора. При отсутствии директора (во время отпуска, командировок, больничного) ответы на обращения граждан могут направляться за подписью заместителя директора Агентства.

4.14. Ответственный исполнитель готовит письменный проект ответа на обращение в установленные сроки и вместе с **производством** представляет директору на рассмотрение через ЕСЭД.

При подготовке ответа рекомендуется:

- избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения (например, отглагольные существительные, пассивный или страдательный залог, расщепленные сказуемые, составные и производные предлоги);

- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

- использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

- использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;

- избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);

- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

- использовать короткие и лаконичные предложения;

- выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов;

- избегать использования специальных символов;

- использовать легко читаемые шрифты без засечек;

- избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна (например, тени, 3D-эффект);

- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

4.15. Директор рассматривает проект ответа на обращение. В случае не согласования, проект ответа возвращается на доработку ответственному исполнителю для устранения замечаний **в течение двух дней**. Если обращение гражданина поступило сразу в Агентство, после согласования ответ подписывается директором в ЕСЭД. В случае поступления обращения через Министерство, ответ подлежит согласованию в том числе у директора для последующего направления и подписания в Министерстве. После подписания секретарь руководителя регистрирует через ЕСЭД² проект ответа.

4.16. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае указания в обращении адреса электронной почты, ответ может быть направлен в электронной форме.

5. Порядок рассмотрения письменных обращений

² В разделе «Исходящие»

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактные данные (адрес, по которому должен быть направлен ответ), излагает суть обращения и ставит личную подпись и дату.

5.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять документы и материалы (в том числе, дополнительные), знакомиться с ними, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы третьих лиц, получать письменный ответ на обращение, обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.3. Обращение, поступившее через приемную директора регистрируется секретарем руководителя в общем порядке в соответствии с разделом 2 настоящего Положения. При этом, гражданин заполняет заявление, форма которого предусмотрена Приложением № 1 к настоящему Положению.

5.4. Если обращение поступило посредством почтовой связи в конверте с пометкой «лично», оно передается по назначению без вскрытия.

5.5. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или, когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

5.6. В случае, если гражданин прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для направления ему ответа.

5.7. В случае, если в обращении, поступившем на бумажном носителе, не указаны имя, фамилия, отчество (при наличии) гражданина, адрес электронной почты или почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, а также отсутствует подпись заявителя, обращение признается анонимным и ответ на такое обращение не предоставляется. Для повышения качества обслуживания, по поручению директора, на обращение в виде жалобы, может быть заведено служебная проверка.

5.8. При регистрации обращений граждан, поступающих нарочно через секретаря руководителя, на обоих экземплярах проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

5.9. На письменное обращение в виде поздравления, благодарности, соболезнования ответы не предоставляются.

5.10. В случае если при рассмотрении письменного обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, директор вправе прекратить рассмотрение обращения, о чем обратившийся также уведомляется письменно.

5.11. Поступившие с письменным обращением копии документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) заявителю не возвращаются и подлежат уничтожению в соответствии с локальными документами Агентства о персональных данных.

5.12. В случае если гражданин выразил волю на получение ответа лично, отправка ответа по почте ему не осуществляется. На его обращении секретарем руководителя ставится соответствующая отметка.

5.13. В случае, если на обращении нет обратного адреса, известен только телефон гражданина и при одновременном отсутствии данных гражданина в базе Агентства (АС АСП), секретарь руководителя и/или через контакт-центр Агентства уточняет способ отправки ответа. В случае, если известный номер телефона двукратно при попытке дозвониться до гражданина не отвечает или отключен, секретарь руководителя на обращении гражданина проставляет информацию с указанием времени/даты результате дозвонив. Последующий дозвон не осуществляется и ответ гражданина остается в приемной Агентства до востребования.

5.14. В случае возврата не врученных почтовых отправлений, оригинал ответа на обращение гражданина с конвертом хранится в приемной Агентства в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения. При этом повторная отправка не осуществляется.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором либо заместителем директора Агентства, курирующим вопросы предоставления государственных услуг и мер социальной поддержки гражданам в целях рассмотрения вопросов, относящихся к компетенции Агентства.

6.2. Информация о порядке проведения личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения ее на официальном сайте Агентства <http://subsidi-jku.ru/> и в административных зданиях Агентства - «Личный прием граждан уполномоченными лицами осуществляется по предварительной записи по телефону: (4112) 50-95-30».

Личный прием граждан ведется директором либо заместителем директора по адресу: г. Якутск, ул. Курашова, д.1/1, каб. 33 (каб.27), в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом Агентства, по предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием граждан осуществляется секретарем руководителя Агентства на основании письменного или устного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием и сутью вопроса, требующего решения.

6.3. Прием граждан ведется в порядке очередности.

6.4. Лица, находящиеся в алкогольном и наркотическом опьянении, на прием не допускаются.

6.5. При нарушении гражданином общественного порядка (в том числе нахождение в алкогольном и наркотическом опьянении) принимаются меры к пресечению указанных действий. В случае необходимости, осуществляется вызов сотрудника охранного предприятия, осуществляющего охрану здания либо представителей правоохранительных органов для восстановления общественного порядка. Оповещение сотрудников охранного предприятия, правоохранительных органов осуществляется посредством телефонного звонка.

6.6. В ходе осуществления личного приема заводится карточка личного приема, в которую вносятся данные о посетителе и содержание устного обращения (Приложение № 2). Все карточки личного приема граждан регистрируются в ЕСЭД.

6.7. При личном приеме тщательно выясняются все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин.

6.8. В случае, если при личном приеме гражданина, факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях, от гражданина принимается заявление и рассмотрение обращения осуществляется в общем порядке согласно настоящему Положению.

6.9. В случае, если в ходе личного приема выясняется, что вопросы не входят в компетенцию Агентства, гражданину устно разъясняют алгоритм его последующих действий для получения ответов на озвученные вопросы.

6.10. В случае, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, то в ходе личного приема ему может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

6.11. По просьбе обратившегося документы, предоставленные им во время приема, могут быть приняты у него под роспись в целях ускорения решения вопроса, по существу. При этом, подлинники документов подлежат возврату обратившемуся, а копии приобщаются к производству.

7. Порядок рассмотрения обращений граждан в электронной форме

7.1. **Обращения граждан, поступившие через электронную почту as420350@mail.ru, указанную на официальном сайте Агентства.**

7.1.1. Все обращения граждан через официальную электронную почту Агентства as420350@mail.ru поступают секретарю руководителя.

7.1.2. В целях рассмотрения обращения все последующие действия Агентства осуществляются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

7.2. Обращения, поступившие через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях в сети «Интернет».

7.2.1. Приказом директора из числа сотрудников назначаются ответственное лицо и лицо, замещающее его в период временного отсутствия (далее – Координатор), по работе с обращениями граждан, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях в сети «Интернет».

7.2.2. Координатор при работе с обращениями, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях в сети «Интернет», руководствуется соответствующими нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия), указанными в п. 1.2 настоящего Положения.

7.2.3. Координатор осуществляет прием обращений, напрямую взаимодействуя с должностным лицом Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия), ответственным по работе с сообщениями пользователей, поступающими через социальные сети (далее – должностное лицо), с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, позволяющих обеспечить защиту персональных данных граждан.

7.2.4. Общий срок рассмотрения сообщения определяется по согласованию с должностным лицом.

7.2.5. При поступлении сообщения от должностного лица координатор немедленно обрабатывает и направляет его на исполнение начальнику ответственного отдела Агентства.

7.2.6. Начальник ответственного отдела с учетом срока, предусмотренного пунктом 7.2.4 настоящего Положения, должен направить координатору мотивированный ответ, который координатор направляет должностному лицу по заранее определенному с ним каналу связи.

7.2.7. Координатор осуществляет непосредственный контроль за организацией работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях в сети «Интернет».

7.2.8. Заместитель руководителя в пределах своей компетенции осуществляет общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения сообщений пользователей, поступающих через официальные страницы (аккаунты) Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) в социальных сетях в сети «Интернет».

7.3. Обращения, поступившие через социальные сети Агентства и иные системы интерактивной связи с населением с использованием сервиса «Онлайн-чат».

7.3.1. За работу с обращениями, поступающими через социальные сети Агентства и иные системы интерактивной связи с населением ответственным отделом является ОСМСП.

7.3.2. Работа с обращениями, поступающими через социальные сети Агентства и иные системы интерактивной связи осуществляется посредством сервиса «Онлайн-чат» за исключением если обращение поступило в обсуждениях в социальных сетях Агентства или иных платформах исполнительных органов государственной власти РС(Я).

7.3.3. Мониторинг интернет-запросов осуществляется всеми сотрудниками контакт-центра Агентства на постоянной основе.

7.3.4. Исполнитель контакт-центра готовит проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение гражданина или запрос (уточнение) и не позднее чем за 3 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 7.3.11. настоящего Положения, и при необходимости направляет его на согласование заместителю начальника ОСМСП.

7.3.5. Текст проекта ответа должен соответствовать следующим требованиям:

а) содержать приветствие, вежливость в просьбах, конкретное решение (информацию) по поставленному вопросу с указанием сроков для его решения, а также приложением фото-видеоматериалов, если такая возможность предусмотрена функционалом социальной сети;

б) составляться (подготавливаться) без грамматических ошибок с использованием стиля, характерного для общения в социальной сети (письменная разговорная речь), без использования канцеляризмов, шаблонов, сокращений и сложной профессиональной терминологии, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования с указанием при необходимости контактов и наименования уполномоченного органа;

в) не содержать персональные данные граждан.

7.3.6. В случае возникновения вопросов у граждан, связанных с разъяснением подробного расчета по назначенным по выплатам в рамках положительного решения, по принятым отказам в рамках отрицательного решения гражданину рекомендуется подача письменного обращения в адрес Агентства о запросе информации согласно пункту 2.1. настоящего Положения.

7.3.7. Если отсутствует обращение (заявление) по услуге (мере) социальной поддержки согласно данным АС АСП, гражданину рекомендуется оформление необходимой им услуги Агентства с указанием всех способов подачи заявления.

7.3.8. При выявлении отрицательного или негативно окрашенного обращения (комментария) гражданина, сотрудник контакт-центра Агентства незамедлительно направляет их заместителю начальника ОСМСР посредством корпоративной почты или КС «АРМ ГС» для принятия решения. В сообщении обязательно указываются: источник интернет-отзыва, имя пользователя, текст отзыва, дата/время публикации.

7.3.9. В случае выявления отрицательного или негативно окрашенного ответа (комментария) сотрудником контакт-центра Агентства на вопрос гражданина, заместитель начальника ОСМСР незамедлительно направляет их начальнику отдела для принятия соответствующего решения.

7.3.10. В случае необходимости оперативного разрешения вопроса по интернет-обращению заместитель начальника ОСМСР имеет право направить обращение с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», телефонной связи.

7.3.11. Ответ на обращение гражданина должен быть опубликован не позднее 4 рабочих часов с момента выявления сообщения.

При исчислении 4-часового периода не учитываются выходные и нерабочие праздничные дни.

Обращения, поступившие после рабочего времени, рассматриваются на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие перед выходными и нерабочими праздничными днями после рабочего дня, рассматриваются в первый рабочий день после выходных и нерабочих праздничных дней.

7.3.12. В случае, если на ответы Агентства пользователь продолжает развивать диалог негативного характера, в том числе содержащего оскорбительные, нецензурные выражения, Координатор оставляет их без ответа.

7.4. **Обращения, поступившие через систему «Инцидент менеджмент».**

7.4.1. Работа с сообщениями (далее - инциденты) из открытых источников осуществляется совместно с Министерством в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, на русскоязычных и якутоязычных интернет-форумах и в мессенджерах.

7.4.2. Координирование инцидентов, связанных с вопросами в сфере ЖКХ возложено на Министерство в соответствии с Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 23.04.2020 г. № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с

сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4.3. В целях работы с инцидентами приказом директора из числа сотрудников назначается ответственное лицо и лицо, заменяющее его в период временного отсутствия (далее – Координатор), по работе с инцидентами:

- должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя директора, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

- одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее - исполнитель), с учетом возможности исполнения обязанностей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами) иными лицами.

7.4.4. Подготовка ответа на инцидент осуществляется не позднее 3 рабочих часов, если сообщение высокой важности, и 8 рабочих часов, если сообщение обычной важности, с момента выявления инцидента. Категория важности сообщения определяется Министерством.

При исчислении 3-часового и 8-часового периода не учитываются выходные и нерабочие праздничные дни.

Инциденты, поступившие после рабочего времени, рассматриваются на следующий рабочий день.

Инциденты, поступившие перед выходными и нерабочими праздничными днями после рабочего дня, рассматриваются в первый рабочий день после выходных и нерабочих праздничных дней.

На отработку инцидентов высокой важности предоставляется 3 часа (инциденты, поступающие со страниц Главы Республики Саха (Якутия) и Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия)), 8 часов – на инциденты обычной важности.

При этом, проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на инциденты должны быть согласованы в Агентстве и направлены Министерством не позднее чем за 3 рабочих часа на сообщение высокой важности и 4 рабочих часа на сообщение обычной важности (до истечения срока).

7.4.5. Текст проекта ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- а) содержать приветствие, вежливость в просьбах, конкретное решение (информацию) по поставленному вопросу с указанием сроков для его решения, а также приложением фото-видеоматериалов, если такая возможность предусмотрена функционалом социальной сети;

- б) подготовлен без грамматических ошибок с использованием стиля, характерного для общения в социальной сети (письменная разговорная речь), без использования канцеляризмов, шаблонов, сокращений и сложной профессиональной терминологии, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования с указанием при необходимости контактов и наименования уполномоченного органа;

- в) не содержать персональные данные граждан.

7.4.6. При получении инцидента от Министерства, заместитель начальника ОСМСР сразу направляет поступивший инцидент исполнителю контакт-центру Агентства для рассмотрения и подготовки ответа.

7.4.7. При отсутствии заместителя начальника ОСМСР (во время отпуска, командировок, больничного) мониторинг инцидентов и контроль за исполнением осуществляет начальник ОСМСР.

7.4.8. С момента получения инцидента в течении 30 минут исполнитель контакт-центра Агентства должен направить заместителю начальника ОСМСР мотивированный ответ, в котором должно быть указано о принятых мерах для решения вопроса, представленного в отзыве, либо разъяснение в доступной форме о невозможности решения указанного вопроса (с указанием причин и правовым обоснованием) для согласования и дальнейшего направления в Министерство.

7.4.9. Заместитель начальника ОСМСР после согласования ответа на инцидент направляет ответственному сотруднику Министерства для размещения в социальных сетях.

7.4.10. Заместитель начальника ОСМСП ведет учет инцидентов, поступивших от Министерства, в виде реестра в электронном виде.

7.5. Обращения, поступившие через единое окно цифровой обратной связи (Госуслуги ПОС).

7.5.1. За работу с обращениями, поступающими через ПОС ответственным отделом является ОСМСП, который в своей деятельности руководствуется соответствующими федеральными нормативными правовыми актами, в том числе, но не ограничиваясь, указанными в п. 1.2. настоящего Положения.

7.5.2. Ответственным сотрудникам ОСМСП предоставляется доступ к функционалу личных кабинетов в Госуслуги ПОС для работы с отзывами:

- назначение исполнителя по обращению;
- прием обращения в работу, подготовка и публикация ответов на отзывы;
- просмотр и согласование ответов, размещенных Исполнителем;
- направление ответов на обращения на утверждение Руководителю;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам, просмотр статистической информации;
- анализ сводной статистики по отзывам, собранной посредством Госуслуги ПОС.

7.5.3. Общий срок работы с отзывами в Госуслуги ПОС составляет до 30 (тридцати) рабочих дней, в случае ускоренных сообщений (Fast track) – до 10 (десяти) рабочих дней, в который должны быть организованы объективные и всесторонние рассмотрение, подготовка и размещение ответа на отзыв в личном кабинете.

7.5.4. Мониторинг обращений в ПОС осуществляется заместителем начальника ОСМСП на постоянной основе.

Заместитель начальника ОСМСП в течение одного рабочего дня направляет поступившее обращение в ПОС исполнителю контакт-центра Агентства для рассмотрения и подготовки ответа.

При отсутствии заместителя начальника ОСМСП (во время отпуска, командировок, больничного) мониторинг обращений в ПОС и контроль за исполнением осуществляет начальник ОСМСП.

7.5.5. Срок, не превышающий 5 рабочих дней со времени получения обращения исполнитель контакт-центра Агентства должен направить заместителю начальника ОСМСП мотивированный ответ, в котором должно быть указано о принятых мерах для решения вопроса, представленного в отзыве, либо разъяснение в доступной форме о невозможности решения указанного вопроса (с указанием причин и правовым обоснованием) для согласования.

7.5.6. Отзыв, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства может быть перенаправлен в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение направленных в отзыве вопросов. Перенаправление отзыва осуществляется с помощью функционала, представленного в соответствующем личном кабинете, в течение 5 рабочих дней с даты получения отзыва. При этом отзыву присваивается статус «Отзыв перенаправлен для рассмотрения в соответствии с компетенцией».

7.5.7. После согласования с заместителем начальника ОСМСП ответ на обращение направляется куратору Министерства для подписания с использованием функционала ПОС.

7.5.8. После подписания куратором Министерства подготовленный ответ на обращение направляется гражданину через ПОС.

7.5.9. Заместитель начальника ОСМСП ведет учет обращений, поступивших через ПОС, в виде реестра в электронном виде.

7.5.10. Начальник ОСМСП осуществляет непосредственный контроль за организацией работы с отзывами, поступающими через ПОС.

7.5.11. Заместитель директора в пределах своей компетенции осуществляет общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения отзывов, поступающих через ПОС.

7.6. Обращения, поступившие через ГИС ЖКХ.

7.6.1. За работу с обращениями, поступающими через ГИС ЖКХ ответственным отделом является ОСМСП, который в своей деятельности руководствуется соответствующими

федеральными нормативными правовыми актами, в том числе, но не ограничиваясь, указанными в п. 1.2. настоящего Положения.

7.6.2. Ответственным сотрудникам ОСМСП предоставляется доступ к функционалу личных кабинетов в ГИС ЖКХ для работы с обращениями:

- назначение исполнителя по обращению;
- прием обращения в работу, подготовка и публикация ответов на отзывы;
- просмотр и согласование ответов, размещенных Исполнителем;
- направление ответов на обращения на утверждение Руководителю;
- фильтрация и агрегация отзывов по параметрам, просмотр статистической информации.

7.6.3. Общий срок работы с обращениями в ГИС ЖКХ составляет 30 (тридцать) дней.

7.6.4. Мониторинг обращений в ПОС осуществляется заместителем начальника ОСМСП на постоянной основе.

Заместитель начальника ОСМСП в течение одного рабочего дня направляет поступившее обращение в ПОС исполнителю контакт-центру Агентства для рассмотрения и подготовки ответа.

При отсутствии заместителя начальника ОСМСП (во время отпуска, командировок, больничного) мониторинг обращений в ГИС ЖКХ и контроль за исполнением осуществляет начальник ОСМСП.

7.6.5. Срок, не превышающий 20 календарных дней со времени получения обращения исполнитель контакт-центра Агентства направляет заместителю начальника ОСМСП мотивированный ответ, в котором должно быть указано о принятых мерах для решения вопроса, представленного в обращении, либо разъяснение в доступной форме о невозможности решения указанного вопроса (с указанием причин и правовым обоснованием) для согласования.

7.6.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства может быть перенаправлено в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов. Перенаправление обращения осуществляется через ЕСЭД с составлением сопроводительного письма в адрес ответственного Органа, с одновременной выгрузкой из ГИС ЖКХ обращения гражданина и его приобщением к письму. При перенаправлении обращения гражданина, Агентство направляет промежуточный ответ в ГИС ЖКХ с приложением направленного письма в адрес Органа. После получения окончательного ответа из Органа Агентством в ГИС ЖКХ загружается информация о рассмотрении обращения с приложением ответа. При этом, каждый статус подлежит замене в ГИС ЖКХ согласно истории обращения гражданина.

7.6.7. После согласования с заместителем начальника ОСМСП ответ на обращение направляется гражданину через ГИС ЖКХ.

7.6.8. Заместитель начальника ОСМСП ведет учет обращений, поступивших через ПОС, в виде реестра в электронном виде.

7.6.9. Начальник ОСМСП осуществляет непосредственный контроль за организацией работы с отзывами, поступающими через ПОС.

7.6.10. Заместитель директора в пределах своей компетенции осуществляет общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения отзывов, поступающих через ПОС.

7.7. Обращения, поступившие через ИС ОПД

7.7.1. За работу с обращениями, поступающими через ИС ОПД, ответственным отделом является ОСМСП.

7.7.2. Работа с обращениями, поступающими в адрес Агентства через ИС ОПД, осуществляется по ссылке: <https://opd.sakha.gov.ru> с помощью логина и пароля на каждого ответственного сотрудника, который выдается Центром ЖКХ по запросу Агентства. При необходимости получения нового пароля в случае ее утери ответственный сотрудник вправе обратиться за повторной выдачей пароля заместителю начальника или начальнику ОСМСП для дальнейшего восстановления ответственными сотрудниками Центра ЖКХ.

7.7.3. Ответственные сотрудники обязаны ознакомиться с инструкцией по работе в сервисе ОПД для пользователей (организаций), которая разработана Центром ЖКХ.

7.7.4. Работа с обращениями в ИС ОПД осуществляется в разделе «Обращения», которые адресованы Агентству. В данном разделе отражаются обращения, направленные гражданами из своих личных кабинетов по вопросам мер социальной поддержки граждан, предоставляемых Агентством.

7.7.5. Мониторинг запросов в ИС ОПД осуществляется всеми сотрудниками контакт-центра Агентства на постоянной основе.

7.7.6. Исполнитель контакт-центра готовит проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на обращение гражданина с соблюдением сроков, указанных в пункте 7.7.10. настоящего Положения, и при необходимости направляет его на согласование заместителю начальника ОСМСП.

7.7.7. Текст проекта ответа должен соответствовать следующим требованиям:

а) содержать приветствие, вежливость в просьбах, конкретное решение (информацию) по поставленному вопросу с указанием сроков для его решения, а также приложением фото-видеоматериалов, если такая возможность предусмотрена функционалом ИС ОПД;

б) составляться (подготавливаться) без грамматических ошибок с использованием стиля, характерного для общения в социальной сети (письменная разговорная речь), без использования канцеляризмов, шаблонов, сокращений и сложной профессиональной терминологии, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования с указанием при необходимости контактов и наименования уполномоченного органа.

7.7.8. В случае возникновения вопросов у граждан, связанных с разъяснением подробного расчета по назначенным по выплатам в рамках положительного решения, по принятым отказам в рамках отрицательного решения, гражданину рекомендуется подача письменного обращения в адрес Агентства о запросе информации согласно пункту 2.1. настоящего Положения.

7.7.9. Если отсутствует обращение (заявление) по услуге (мере) социальной поддержки согласно данным АС АСП, гражданину рекомендуется оформление необходимой ему услуги Агентства с указанием всех способов подачи заявления.

7.7.10. Срок исполнения – немедленно, но не более 1 рабочего дня с момента поступления обращения.

7.7.11. Заместитель начальника ОСМСП ведет учет обращений, поступивших через ИС ОПД, в виде реестра в электронном виде.

7.7.12. Начальник ОСМСП осуществляет непосредственный контроль за организацией работы с обращениями, поступающими через ИС ОПД.

8. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

8.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений граждан, исполнением соответствующих по ним поручений осуществляется постоянный контроль.

8.2. Функция контроля за организацией работы с письменными обращениями граждан в Агентстве возлагается секретаря руководителя за исключением пунктов 3.1.1.- 3.1.5. настоящего Положения.

8.3. Заместитель директора Агентства в пределах своей компетенции осуществляет общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Сроки хранения обращений

9.1. Обращения граждан и ответы на них со всеми приложениями (**производство**) хранятся в электронном виде в ЕСЭД в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения, после чего уничтожаются в установленном порядке согласно локальным актам Агентства о персональных данных.

9.2. Электронные реестры/журналы по электронным обращениям ведут ответственные сотрудники в соответствии с настоящим Положением. Они же обеспечивают их хранение в соответствии законодательством о персональных данных.

9.3. Журналы/реестры на электронных носителях ведут ответственные сотрудники³/секретарь руководителя.

9.4. Соблюдение законодательства о защите персональных данных на бумажных и электронных носителях по электронным обращениям возлагается на заместителя директора.

9.5. По решению директора может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми сотрудниками Агентства.

10.2. Изменение, дополнение или уточнение вносится к настоящему Положению соответствующим приказом Агентства.

10.3. Настоящее Положение подлежит переутверждению в том случае, если в законодательные акты Российской Федерации вносятся значительные изменения, либо в процессе организационной работы Агентства происходят существенные изменения.

³ Определенные настоящим Положением

Директору ГАУ РС(Я) «Агентство субсидий»
Захарову С.Н.

от _____

адрес _____

тел: _____

эл. почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.06 № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных ГАУ РС(Я) «Агентство субсидий» (677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Курашова, 1/1) с целью рассмотрения моего заявления по существу и связанным с этой целью действиями*: систематизацию, накопление, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение (* – заявитель вправе вычеркнуть перечисленные действия).

Подпись _____ / _____ /

« _____ » _____ 20 ____ г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №
Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Агентство субсидий»
Прием ведет:
Дата и время приема «__» _____ 20__ г. в «__» ч. «__» мин.
Ф.И.О гражданина и подпись:

Адрес местожительства: _____

Содержание обращения:

Результат рассмотрения обращения:

Дата снятия обращения с контроля: «__» _____ 20__ г.
В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждается согласие на обработку персональных данных гражданина в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» (677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Курашова, 1/1) с целью рассмотрения моего заявления по существу и связанным с этой целью действиям*: систематизацию, накопление, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение (* – заявитель вправе вычеркнуть перечисленные действия).