



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 24.04.2024

№ 1309

ст-ца Павловская

**Об утверждении Регламента работы с сообщениями
и обращениями граждан с использованием подсистемы «ПОС»,
утверждении Перечня категорий сообщений и обращений граждан с
использованием системы «ПОС», для которых устанавливается
ускоренный порядок рассмотрения**

В соответствии с пунктом 7 распоряжения Губернатора Краснодарского края от 28 декабря 2022 г. № 515-р «Об обеспечении функционирования подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае», пунктом 6.1 протокола совещания Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации «О результатах внедрения платформы обратной связи в субъектах Российской Федерации в 2022 году и планах на 2023 год» от 10 марта 2023 г. **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в администрации муниципального образования Павловский район Краснодарского края (приложение 1).

2. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в администрации муниципального образования Павловский район Краснодарского края и подведомственных ему учреждений, для которых устанавливается срок рассмотрения, не превышающий 10 календарных дней (приложение 2).

3. Утвердить Рекомендации при подготовке ответов на сообщения, поступившие с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в администрацию муниципального образования Павловский

район Краснодарского края и подведомственных ему учреждений (приложение 3).

4. Настоящее постановление обнародовать путем размещения на официальном сайте администрации муниципального образования Павловский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.pavl23.ru) и на информационных стендах, расположенных на территории муниципального образования Павловский район, в специально установленных местах для обнародования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Павловский район Пикула В.С.

6. Постановление вступает в силу после дня его официального обнародования.

Глава муниципального образования
Павловский район



Р.А. Парахин

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования

Павловский район

от 24.07.2024 № 1309

Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в администрации муниципального образования Павловский район Краснодарского края

1. Настоящий Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае (далее - ПОС) в администрации муниципального образования Павловский район (далее - администрация) и подведомственные ему учреждения (далее – подведомственные учреждения), разработан в целях определения сроков и последовательности действий при рассмотрении и подготовке ответов на сообщения и обращения граждан.

2. Термины «сообщение» и «обращение» используются в значениях, указанных в пункте 4 Положения о проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802:

сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы и организации в форме электронного документа.

3. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение в структурные подразделения администрации, сельские поселения и подведомственные учреждения принимается специалистами по работе с обращениями граждан, исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

4. Сообщения и обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня поступления сообщения на этап модерации до даты направления ответа заявителю.

Сообщения и обращения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения, рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней. Если последний день срока рассмотрения сообщения или обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности, излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

5.1 Ответы заявителям утверждаются ответственными исполнителями, осуществляющими роль «Руководитель» в ПОС.

5.2 Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан осуществляется ежедневно:

- по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в администрации - специалистами по работе с обращениями граждан;
- по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в администрациях сельских поселения – главами сельских поселений;
- по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в подведомственных учреждениях – руководителями подведомственных учреждений.

6. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации и подведомственных учреждений, несут непосредственно заместители главы муниципального образования Павловский район, главы сельских поселений, руководители подведомственных учреждений и исполнители, ответственные за работу с сообщениями и обращениями граждан.

7. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС администрации следует рассматривать вопрос о применении к соответствующим муниципальным служащим, работникам, чьи действия (бездействие) привели к нарушению настоящего Регламента, мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Исполнитель, ответственный за работу с сообщениями и обращениями граждан, поданными с использованием ПОС, на период временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, служебной

командировкой и другое) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении сообщения и обращения граждан временно замещающему его специалисту с ролью «Исполнитель».

Заместитель главы муниципального
образования Павловский район

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a horizontal stroke at the bottom.

В.С. Пикула

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования

Павловский район

от 24.07.2024 № 1309

ПЕРЕЧЕНЬ

**категорий (подкатегорий) сообщений и обращений граждан,
поданных с использованием подсистемы «Единый портал
государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы
обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» администрации
муниципального образования Павловский район Краснодарского края и
подведомственных ему учреждений, для которых устанавливается
ускоренный порядок рассмотрения**

№ п/п	Наименование категории	Наименование подкатегории
1	2	3
1	Автомобильные дороги	Ямы, выбоины
2	Автомобильные дороги	Тротуары
3	Дворы и территории общего пользования	Зеленые насаждения
4	Мусор	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры
5	Мусор	Уборка мусора во дворах

Заместитель главы муниципального
образования Павловский район



В.С. Пикула

Приложение 3

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального образования

Павловский район

от 24.07.2024 № 1309

РЕКОМЕНДАЦИИ

при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС

При подготовке ответов на сообщения заявителей в ПОС необходимо учитывать следующие правила:

1. Обязательно наличие приветствия (Добрый день! Здравствуйте!);
2. Обращение к заявителю по имени или имени отчеству, БЕЗ фамилии!
3. Ответ БЕЗ грамматических, орфографических, пунктуационных ошибок и опечаток;
4. Ответ БЕЗ канцеляризов, шаблонных фраз и перечисления НПА;
Шаблон «Ваше сообщение рассмотрено, по результатам рассмотрения Вашего сообщения сообщаем следующее...» - запрещен.
5. Ответ четкий и исчерпывающий, БЕЗ эмоциональной окраски;
6. В ответе необходимо сохранить формальную и нормативную точность;
7. Не допускается переадресация без указания причины на другого исполнителя, горячую линию или интернет-приемную;
8. Структура ответа: Утверждение - Обоснование;
9. Начало ответа формулируется в соответствии с запросом заявителя;
10. Суть ответа - в начале ответа;
11. Если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;
12. В ответе должно содержаться подробное решение вопроса;
13. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными;
14. В зависимости от вопроса необходимо добавить фото «После», чтобы показать, что вопрос решен;
15. Запрещается при ответах на сообщения, направленных на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;
16. Если зашло сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.

Заместитель главы муниципального
образования Павловский район



В.С. Пикула