



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАНЕВСКОЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.06.2023

№ 887

ст-ца Каневская

Об организации работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в муниципальном образовании Каневской район

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 года № 1802 «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», распоряжением Губернатора Краснодарского края от 28 декабря 2022 года № 515-р «Об обеспечении функционирования подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае» постановляю:

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - ПОС) в муниципальном образовании Каневской район согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ПОС в муниципальном образовании Каневской район, для которых устанавливается ускоренный порядок рассмотрения согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

3. Утвердить рекомендации при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

4. Главам сельских поселений муниципального образования Каневской район, руководителям подведомственных организаций и структурных подразделений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции на территории Каневского района:

4.1. назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС;

4.2. обеспечить подключение ответственных исполнителей к ПОС для получения и подготовки ответов на сообщения и обращения граждан.

5. Отделу по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район (Игнатенко Т.А.) опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации и обеспечить его размещение на официальном сайте администрации муниципального образования Каневской район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя главы муниципального образования, управляющего делами муниципального образования Каневской район Касьяненко В.В.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Каневской район

А.В.Герасименко

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Каневской район
от 13.06.2023 № 887

Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в муниципальном образовании Каневской район Краснодарского края

1. Настоящий Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в муниципальном образовании Каневской район (далее – ПОС) в администрацию муниципального образования Каневской район (далее – Администрация) и подведомственные ей учреждения Каневского района (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 года № 1802.

3. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение в структурные подразделения Администрации и подведомственные учреждения принимается главой и заместителями главы муниципального образования Каневской район, 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 (тридцати) 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 (десяти) 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.

5.1. Ответ заявителю должен излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

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

5.3. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан осуществляется ежедневно:

по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в Администрации – заместителями главы муниципального образования Каневской район;

по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в подведомственных учреждениях Каневского района – руководителями соответствующих учреждений.

5.4. 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 руководители структурных подразделений Администрации, руководители подведомственных учреждений и исполнители, ответственные за работу с сообщениями и обращениями граждан.

5.5. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС главе, заместителям главы муниципального образования Каневской район следует рассматривать вопрос о применении к соответствующим муниципальным служащим, работникам, чьи действия (бездействие) привели к нарушению настоящего Порядка, мер дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. 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 исполнителю.

Исполняющий обязанности
заместителя главы
муниципального образования,
управляющего делами
администрации муниципального
образования Каневской район

В.В. Касьяnenко

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Каневской район
от 13.06.2023 № 887

**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 муниципальном образовании Каневской район Краснодарского края,
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

Исполняющий обязанности
заместителя главы
муниципального образования,
управляющего делами
администрации муниципального
образования Каневской район

В.В. Касьяненко

Приложение 3

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением администрации
муниципального образования
Каневской район
от 13.06.2023 № 887

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 канцеляризмов, 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; если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;
11. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными; в ответе должно содержаться подробное решение вопроса;
12. В зависимости от вопроса необходимо добавить фото «После», чтобы показать, что вопрос решен;
13. Запрещается при ответах на сообщения, направленные на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;
14. Если зашло сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.

Исполняющий обязанности
заместителя главы
муниципального образования,
управляющего делами
администрации муниципального
образования Каневской район

В.В. Касьяnenко