П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

Администрации муниципального образования Пенкинское сельское поселение Камешковского муниципального района Владимирской области

12.10.2023 № 30

*Об утверждении Регламента работы*

*в Платформе обратной связи*

В целях организации своевременного и качественного рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через Платформу обратной связи, руководствуясь Уставом муниципального образования Пенкинское Камешковского района, администрация муниципального образования Пенкинское постановляет:

1. Утвердить Регламент работы в Платформе обратной связи (приложение № 1).
2. Утвердить Рекомендации при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС (приложение №2).
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит опубликованию в районной газете «Знамя».

Глава администрации

муниципального образования Е.А. Ерлыкина

Приложение №1 к постановлению

администрации МО Пенкинское

от 12.10.2023 № 30

РЕГЛАМЕНТ

работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных

с использованием Платформы обратной связи

1. Настоящий Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС) в администрации муниципального образования Пенкинское сельского поселения (далее - администрация), 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.

2.1. Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Общую координацию работы должностных лиц администрации, осуществляющих работу с сообщениями и обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений и обращений в ПОС осуществляет администрация муниципального образования Пенкинское (администрация).

Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение должностному лицу администрации принимается специалистом администрации, осуществляющим роль «Координатор», исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

4. Осуществление администрирования личного кабинета (далее - ЛКО) администрации в ПОС: добавление (удаление) ответственных исполнителей, настройка их ролей, категорий, подкатегорий, автоправил, фаст-треков в ЛКО, техническую помощь по созданию и настройке личных кабинетов и технической работе в них пользователей, осуществляет администрация муниципального образования Пенкинское.

5. В целях организации работы с сообщениями и обращениями, поступившими в ПОС, администрация определяет ответственных лиц с ролью «Исполнитель» (далее - Исполнитель), осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, а также лиц, которые в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) осуществляют подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, которым также присваивается роль «Исполнитель».

6. 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.

Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ на утверждение.

7. 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.

8. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется специалистами администрации, занимающими в ПОС роль «Руководитель» и роль «Куратор». В случае несоответствия подготовленного «Исполнителем» ответа требованиям качества «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

9. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан, находящихся на рассмотрении в администрации, осуществляется ежедневно специалистом общего отдела, осуществляющим роль «Куратор».

10. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации, несут непосредственно должностные лица администрации, поступившими в ПОС - Исполнители.

11. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС 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.

12. Исполнитель, ответственный за работу с 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».

Приложение №2 к постановлению

администрации МО Пенкинское

от 12.10.2023 № 30

**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.

1. Ответ четкий и исчерпывающий, БЕЗ эмоциональной окраски;
2. В ответе необходимо сохранить формальную и нормативную точность;
3. Не допускается переадресация без указания причины на другого исполнителя, горячую линию или интернет-приемную;
4. Структура ответа: Утверждение - Обоснование;
5. Начало ответа формулируется в соответствии с запросом заявителя;
6. Суть ответа - в начале ответа;
7. Если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;
8. В ответе должно содержаться подробное решение вопроса;
9. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными;
10. В зависимости от вопроса необходимо добавить фото «После», чтобы показать, что вопрос решен;
11. Запрещается при ответах на сообщения, направленных на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;
12. Если зашло сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.