РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МГЛИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.02.2024 г. № 49

г. Мглин

# Об утверждении порядка работы

# с сообщениями граждан

в Платформе обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной

# информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

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», с целью обеспечения возможности направления гражданам и юридическим лицами ответов на указанные сообщения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи согласно приложению № 1
2. Утвердить перечень категорий (подкатегорий) сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», обработка по которым осуществляется в ускоренном порядке (фаст-трек) согласно приложению 2.
3. Начальнику отдела строительства, архитектуры, транспорта и коммунального хозяйства обеспечить:

- подготовку ответов на сообщения, поданные с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», обработка по которым осуществляется в ускоренном порядке (фаст-трек) в течение 10 дней;

- подготовку ответов на сообщения, поступившие на повторное рассмотрение по результатам неудовлетворительной оценки заявителем полученного ответа;

- проведение обзвона заявителей в случае невозможности подготовки ответа на сообщение без получения необходимой дополнительной информации для его рассмотрения.

1. Главному инспектору, программисту организационно-контрольного отдела администрации района обеспечить:

- ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих через ПOC, с целью обработки поступивших сообщений;

- публикацию ответов на обращения на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» в соответствии со сроками, установленными в ПOC.

5. Разместить данное постановление на официальном сайте администрации Мглинского района в сети Интернет.

1. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника организационно-контрольного отдела администрации района Боровую Л.В.

И.о. главы администрации района А.Н.Казеко

Исп. Боровая Л.В. Направить: 1 В дело

тел.2-12-37 2. Боровой Л.В.

3. Атаманенко Д.В.

4. Полозова И.В.

Согласовано:

Начальник правового отдела Грибов Н.А.

Руководитель аппарата

администрации района Туйманов А.В.

Приложение 1

к постановлению администрации

Мглинского района

от 16.02. 2024 г. № 49

**Регламент**

**работы с сообщениями и обращениями граждан в Платформе обратной связи, поступающими посредством** **федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

1. Настоящий Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан в Платформе обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС) в администрации Мглинского района (далее - администрации) 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 Регламента 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.

3. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение в структурные подразделения администрации принимается главой администрации района (далее- глава администрации), 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.

5. Сообщения и обращения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения, рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней.

6. Если последний день срока рассмотрения сообщения или обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности.

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

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

10. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан осуществляется ежедневно главным инспектором организационно-контрольного отдела администрации района.

11. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации района, несут непосредственно глава администрации и исполнители ответа на обращение.

12. 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 законодательством Российской Федерации.

13. 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.

Приложение 2

к постановлению администрации

Мглинского района

от 16.02. 2024 г. № 49

Перечень категорий (подкатегорий) сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», обработка по которым осуществляется в ускоренном порядке (фаст-трек)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование категории сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» | Наименование подкатегорий сообщений | Срок обработки сообщений (календарные дни) |
| 1 | Автомобильные дороги | Тротуары | 10 дней |
| 2 | Автомобильные дороги | Ямы, выбоины | 10 дней |
| 3 | Дворы и территории общего пользования | Зеленые насаждения | 10 дней |
| 4 | Мусор | Контейнерные площадки, мусорные контейнеры | 10 дней |
| 5 | Мусор | Уборка мусора во дворах | 10 дней |