

**АДМИНИСТРАЦИЯ МЕЗМАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**АПШЕРОНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15 мая 2023 года № 46

п.Мезмай

**Об утверждении регламента 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 в администрации Мезмайского  
сельского поселения Апшеронского района**

В целях реализации распоряжения Губернатора Краснодарского края от 28 декабря 2022 года № 515-р «Об обеспечении функционирования подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае», приказа департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 года № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» постановляю:

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 Краснодарском крае в администрации Мезмайского сельского поселения Апшеронского района (далее - Регламент) 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)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае в администрации Мезмайского сельского поселения Апшеронского района, 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. Общему отделу администрации Мезмайского сельского поселения Апшеронского района (Майстренко) обнародовать настоящее постановление в установленном законом порядке и разместить на официальном сайте администрации Мезмайского сельского поселения Апшеронского района в информационно­-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу после его официального обнародования в установленном порядке.

Глава

Мезмайского сельского

поселения Апшеронского района А.А.Иванцов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Мезмайского сельского поселения

Апшеронского района

от 11.05.2023г. № 46

**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 в администрации Мезмайского  
сельского поселения Апшеронского района**

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 Мезмайского сельского поселения Апшеронского 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 Мезмайского сельского поселения (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:

- по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в администрации – специалистом администрации, ответственным за работу с сообщениями и обращениями граждан

11. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации, несут непосредственно глава администрации и исполнители, ответственные за работу с сообщениями и обращениями граждан.

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.

Глава

Мезмайского сельского

поселения Апшеронского района А.А.Иванцов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Мезмайского сельского поселения

Апшеронского района

от 11.05.2023г. № 46

**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 Краснодарском крае в администрации Мезмайского  
сельского поселения Апшеронского района, 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 |

Глава

Мезмайского сельского

поселения Апшеронского района А.А.Иванцов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Мезмайского сельского поселения

Апшеронского района

от 11.05.2023г. № 46

**Рекомендации при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС**

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

2. Обязательно наличие приветствия (Добрый день! Здравствуйте!);

3. Обращение к заявителю по имени или имени отчеству, БЕЗ фамилии!

4. Ответ БЕЗ грамматических, орфографических, пунктуационных ошибок и опечаток;

5. Ответ БЕЗ канцеляризмов, шаблонных фраз и перечисления НПА; Шаблон «Ваше сообщение рассмотрено, по результатам рассмотрения Вашего сообщения сообщаем следующее...» - запрещен.

6. Ответ четкий и исчерпывающий, БЕЗ эмоциональной окраски;

7. В ответе необходимо сохранить формальную и нормативную точность;

8. Не допускается переадресация без указания причины на другого исполнителя, горячую линию или интернет-приемную;

9. Структура ответа: Утверждение - Обоснование;

10. Начало ответа формулируется в соответствии с запросом заявителя;

11. Суть ответа - в начале ответа;

12. Если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;

13. В ответе должно содержаться подробное решение вопроса;

14. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными;

15. В зависимости от вопроса необходимо добавить фото «После», чтобы показать, что вопрос решен;

16. Запрещается при ответах на сообщения, направленных на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;

17. Если зашло сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.

Глава

* + 1. Мезмайского сельского
    2. поселения Апшеронского района А.А.Иванцов