

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛКА ЛЮБОХНА
ДЯТЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «29» февраля 2024года
№ 26
рп. Любохна

Об утверждении Положения по обработке обращений, сообщений, поступающих в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023г. №2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение по обработке обращений, сообщений, поступающих в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Приложение 1).
2. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в установленном Уставом МО «Любохонское городское поселение» порядке.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.
4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации поселка Любохна



А.А. Ежунов

Положение

по обработке обращений, сообщений, поступающих в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

1. Настоящее Положение по обработке обращений, сообщений, поступающих в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в администрации поселка Любохна (далее - администрация), разработано в целях определения сроков и последовательности действий при рассмотрении, подготовке ответов на обращения, сообщения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется посредством:

- а) электронной формы единого портала, размещенной на официальном сайте администрации и официальных страницах в социальных сетях;
- б) личных кабинетов физического или юридического лица на едином портале;
- в) мобильного приложения единого портала.

3. Термины «сообщение» и «обращение» используются в значениях, указанных в пункте 3 Правил использования Единого портала для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023г. № 2334:

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

- сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.1 Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.2 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».

4. Получение и обработка обращений и сообщений, а также направление на них ответов осуществляются с использованием платформы обратной связи единого портала (далее ПОС). В целях систематизации, качественной обработки и своевременного контроля, поступающие обращения и сообщения регистрируются в программе автоматизации делопроизводства «Дело».

5. Общую координацию работы должностных лиц администрации, осуществляющих работу с сообщениями, обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений, обращений, поступающих в форме электронных документов с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» осуществляет глава администрации поселка Любохна.

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

5.2 В целях рассмотрения обращений и сообщений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации специалист администрации, осуществляющий роль «Координатор» направляет обращение или сообщение в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие подведомственные орган или организацию, в неподведомственные орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов. При этом физическое или юридическое лицо, подавшее обращение или сообщение, получает посредством единого портала уведомление о статусе обработки обращения или сообщения. В случае если орган и организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, не подключены к платформе обратной связи единого портала, обращение или сообщение могут быть направлены иным доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации обращения или сообщения посредством платформы обратной связи единого портала.

5.3 Физические и юридические лица уведомляются о статусах обработки поданных обращений и сообщений с использованием единого портала, в том числе о переадресации обращений и сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и сообщении вопросов, посредством единого портала.

6. 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 специалист администрации которому присвоена роль «Администратор».

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

8. Подготовка ответов на обращения, сообщения осуществляется специалистами администрации, к компетенции которых относится рассмотрение данного вопроса.

8.1 Подготовка ответов на обращения осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8.2 Подготовка ответов на сообщения осуществляется в сроки, установленные федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации, в соответствии с подпунктом "б" пункта 3 Правил использования Единого портала для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями

указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023г. № 2334.

8.3 Сообщения и обращения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения, рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней согласно перечня категорий (подкатегорий) сообщений (Приложение 2). Если последний день срока рассмотрения сообщения или обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

8.4 Ответственный специалист осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ Исполнителю. Исполнитель осуществляет проверку, размещение ответа в системе ПОС и направляет готовый ответ на утверждение руководителю.

8.5 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.

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

10. Ответы на обращения и сообщения могут подписываться усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного лица администрации, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке и направляются физическому или юридическому лицу с использованием платформы обратной связи единого портала. Ответы на сообщения также могут подписываться простой электронной подписью уполномоченного лица администрации.

11. Текущий контроль рассмотрения сообщений, обращений граждан, находящихся на рассмотрении в администрации, осуществляется ежедневно курирующим заместителем главы администрации, осуществляющим роль «Куратор» в системе ПОС и специалистами отдела организационной работы администрации.

12. 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, подготовившие ответ.

12.1 Ответственность за своевременное размещение ответов на обращения и сообщения в системе ПОС и направление ответов на утверждение руководителю несет ответственное лицо администрации с ролью «Исполнитель».

13. 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 Положения, мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14. Исполнитель, ответственный за работу с обращениями, сообщениями 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, обращения граждан временно замещающему его специалисту с ролью «Исполнитель».

Приложение 2
к постановлению администрации
поселка Любохна
от 29.02. 2024 года № 26

№ п/п	Наименование категории сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	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