



АДМИНИСТРАЦИЯ НЕФТЕГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
АПШЕРОНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.05.2023

№ 156

пгт. Нефтегорск

**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 администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района**

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», приказом 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», в целях развития единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 21 января 2022 года № ОК-П13-06512277, письма департамента внутренней политики Краснодарского края от 27 апреля 2023 года №34-04-1579/23 «О фаст-треках в ПОС», руководствуясь Уставом Нефтегорского городского поселения Апшеронского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить:

1.1. 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 администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района (приложение № 1).

1.2. 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 администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района» в Нефтегорском городском поселении Апшеронского района и подведомственных ему учреждениях, для которых устанавливается ускоренный порядок рассмотрения (приложение № 2).

1.3. Список организаций, участвующих в рассмотрении сообщений и обращений, поступающих в ПОС ЕПГУ (приложение № 3).

1.4. Рекомендации при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС (приложение № 4).

2. Общему отделу администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района (Калустян Ю.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Нефтегорского городского поселения Апшеронского района Федотову А.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Нефтегорского городского поселения Апшеронского района



А.С. Варельджан

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района  
от 22.05.2023 № 156

#### 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 администрации Нефтегорского городского 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 администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района (далее - ПОС) в Нефтегорском городском поселении Апшеронского района (далее - поселение) и подведомственные ему муниципальные учреждения (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 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»».

3. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение в структурные подразделения и подведомственные учреждения принимается поселением исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

4. Сообщения и обращения, поступившие в поселение 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.

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 поселении,

по сообщениям и обращениям, находящимся на рассмотрении в подведомственных учреждениях, - руководителями соответствующих подведомственных учреждений.

5.4. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции поселения и подведомственных учреждений, несут непосредственно руководители поселения, 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 поселению 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.

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.

Заместитель главы  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района



А.В. Федотова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района  
от 22.05.2023 № 156

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 администрации Нефтегорского городского поселения Апшеронского района» в Нефтегорском городском поселении Апшеронского района и подведомственных ему учреждениях, 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                    |

Заместитель главы  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района



А.В. Федотова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕН  
 постановлением администрации  
 Нефтегорского городского поселения  
 Апшеронского района  
 от 22.05.2023 № 156

Список организаций, участвующих  
 в рассмотрении сообщений и обращений, поступающих в ПОС ЕПГУ

| № п/п | Наименование  |
|-------|---|
| 1     | Администрация муниципального образования Апшеронский район            |
| 2     | Администрация Нефтегорского городского поселения Апшеронского района  |
| 3     | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края     |
| 4     | ГУП КК «Краснодаравтодор»   |
| 5     | Филиал публично-правовой компании «Роскадастр» по Краснодарскому краю |
| 6     | ГБУ КК «Крайтехинвентаризация – Краевое БТИ» в Апшеронском районе     |
| 7     | АО «НЭСК» «Апшеронскэлектросеть»                                      |
| 8     | ПАО «Кубаньэнергосбыт»  |
| 9     | «ТНС энерго Кубань»   |
| 10    | ОАО «Апшеронскрайгаз»   |
| 11    | ОАО «Водоканал Апшеронского района»                                   |
| 12    | ПАО «Ростелеком»  |

Заместитель главы  
 Нефтегорского городского поселения  
 Апшеронского района



А.В. Федотова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением администрации  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района  
от 22.05.2023 № 156

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

Заместитель главы  
Нефтегорского городского поселения  
Апшеронского района



А.В. Федотова