



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГЛАВА ОБУХОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАМЫШЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.08.2024

№168

с.

Обуховское

О регламенте обработки входящих сообщений/обращений, поступающих в адрес администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №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, 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» (далее – постановление Правительства РФ от 27.12.2023 №2334), распоряжениями Правительства Свердловской области от 04.12.2020 №654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)» и от 27.02.2023 №110-РП «О внесении изменений в распоряжение Правительства Свердловской области от 04.12.2020 №654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)), Соглашением о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Свердловской области от 03.06.2021 №ОК-П13-065-22835/53, в целях организации подготовки и направления своевременных ответов заявителям в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи, система ПОС), руководствуясь Уставом Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений/обращений, поступающих в адрес администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (Приложение 1).

2. Утвердить Перечень категорий сообщений/обращений, подлежащих рассмотрению в администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области (Приложение 2).

3. Назначить ведущего специалиста администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области Мальцеву Ю.В. администратором ЛКО, координатором, куратором, исполнителем и муниципальным уполномоченным в системе ПОС в части контроля и маршрутизации поступающих сообщений/обращений от заявителей в структурные подразделения и подведомственные организации администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области по принадлежности, а также в части контроля за направлением на утверждение подготовленных ответов.

4. Утвердить Перечень сотрудников администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях / обращениях (далее – Перечень сотрудников) (Приложение 3).

5. Руководителям структурных подразделений администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области, перечисленных в Перечне сотрудников настоящего распоряжения, в срок до 01 сентября 2024 года организовать взаимодействие сотрудников исполнителей за подготовку проектов ответов в установленные сроки, указанные в Регламенте.

Исполнители несут персональную ответственность за содержание ответов на сообщения заявителей. Перед отправкой подготовленных проектов ответов в системе ПОС на утверждение, исполнители предварительно согласуют тексты ответов с руководителями их структурных подразделений любым доступным способом.

6. Утверждающий подготовленные проекты ответов – глава Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области В.И. Верхорубов.

7. Работники администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области, ответственные за организацию работы по подготовке и утверждению ответов, несут персональную ответственность за сроки рассмотрения сообщений/обращений и/или подготовки/согласования/утверждения проектов ответов на своем этапе работы в системе ПОС.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагается на заместителя главы администрации Калугину Н.С.

Глава
Обуховского сельского поселения

В.И. Верхорубов

Приложение 1
к Постановлению главы
Обуховского сельского поселения
от 22.08.2024 №168

РЕГЛАМЕНТ
обработки входящих сообщений/обращений,
поступающих в адрес администрации Обуховского сельского поселения
Камышловского муниципального района Свердловской области
на Платформе обратной связи

Глава 1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 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, 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, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 №2334, с использованием единого портала могут направляться:

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

б) 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». Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется. 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».

Сообщения/обращения, поступающие в адрес администрации Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области через систему ПОС проходят следующие этапы обработки: модерация, координация, исполнение, согласование, утверждение.

Модерация – прием поступивших сообщений на рассмотрение или их отклонение. Осуществляется уполномоченными сотрудниками Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Этапы координации, исполнения, согласования и/или утверждения осуществляются сотрудниками администрации Камышловского муниципального района, а также подведомственных учреждений (далее – пользователи системы ПОС).

Координация – направление поступившего в систему ПОС с этапа модерации сообщения для подготовки ответа исполнителем.

Исполнение – подготовка ответа на поступившее сообщение/обращение в системе ПОС.

Согласование – процесс проверки и согласования качества проекта ответа на сообщение/обращение, его целесообразности, реальности.

Утверждение – процесс проверки качества проекта ответа на сообщение/обращение, его своевременности, целесообразности, реальности, соответствие действующему законодательству и направления заявителю в системе ПОС.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение/обращение в системе ПОС.

Каждому этапу соответствует определенная функциональная роль:

Координатор – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений / обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений / обращений между исполнителями.

Куратор – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений/обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности.

Исполнитель – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений/обращений и подготовку ответов на них в системе ПОС.

Руководитель – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и/или утверждение подготовленных ответов на сообщения/обращения в системе ПОС.

При утверждении проекта подготовленного ответа на обращение утверждающим применяется усиленная неквалифицированная электронная подпись уполномоченного лица, который несет ответственность за соблюдение установленного законодательством порядка рассмотрения обращений граждан, определенного в соответствии со статьей 5.59 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 №195-ФЗ.

Один пользователь в системе ПОС может одновременно совмещать несколько любых ролей.

Фаст-трек – отдельный вид сообщений/обращений и характеристика категории, подкатегории сообщения/обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения/обращения должен быть выполнен быстрее, чем за 30 календарных дней.

Срок нахождения сообщения/обращения на каждом этапе процесса обработки сообщений / обращений определяется как доля от общего срока обработки сообщения / обращения данной категории и задается в общесистемных настройках системы ПОС в процентах. Этот процент является единым для сообщений / обращений с любыми сроками обработки.

Сроки нахождения сообщения/обращения на каждом этапе процесса обработки сообщений/обращений, рассчитанные в днях / часах для двух вариантов сообщений/обращений: сообщения / обращения с 30-дневным сроком обработки и фаст-трек с 10-дневным сроком обработки, приведены в таблице.

В случае поступления сообщений/обращений со сроком рассмотрения и подготовки ответа менее 10 дней расчет срока нахождения сообщений / обращений на всех этапах рассчитывается исходя из установленного процентного соотношения.

Таблица – Срок нахождения сообщений/обращений на этапах процесса обработки сообщений/обращений, который не должен превышать указанных значений

| № п/п | Наименование этапа | Роль пользователя в системе ПОС | Срок нахождения Сообщения / обращения на этапе, в процентах от общего срока обработки | Срок нахождения Сообщения / обращения с 30-дневным сроком обработки на этапе | Срок нахождения сообщения / обращения с признаком фаст-трек с 10-дневным сроком обработки на этапе |
|-------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Модерация | Модератор (федеральный уровень) | 5% | 1 день 12 часов | 12 часов |
| 2. | Координация | Координатор | 5% | 1 день 12 часов | 12 часов |
| 3. | Исполнение | Координатор или Исполнитель | 65% | 19 дней 12 часов | 6 дней 12 часов |
| 4. | Согласование | Руководитель | 15% | 4 дня 12 часов | 1 день 12 часов |
| 5. | Утверждение | Руководитель | 10% | 3 дня | 1 день |
| 6. | Общий срок обработки | | 100% | 30 дней | 10 дней |

Глава 2. Порядок рассмотрения сообщений/обращений

И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ

1. Координатор в администрации принимает входящие сообщения / обращения в системе ПОС. Рассматривает сообщение / обращение по существу и расписывает (перенаправляет) для подготовки проекта ответа Исполнителям в структурные подразделения (сотрудникам) администрации или в подведомственные учреждения. Для ускорения процесса координации в системе ПОС для отдельных категорий могут быть применены автоправила и/или автокоординация.

2. Исполнитель в структурном подразделении администрации, либо Координатор в подведомственном учреждении рассматривает поступившее сообщение/обращение по существу и определяет, кто будет готовить проект ответа – он сам или другой сотрудник в его подразделении / учреждении.

3. После подготовки проекта ответа Исполнитель в структурном подразделении администрации направляет подготовленный текст на согласование/ утверждение руководителю структурного подразделения.

После подготовки проекта ответа Исполнитель / Координатор в подведомственном учреждении подготовленный текст утверждается Руководителем и направляется заявителю.

4. Руководитель структурного подразделения или сотрудник администрации с ролью Руководителя на этапе согласования или утверждения проекта ответа, получив проект ответа, рассматривают поступившее сообщение/обращение и подготовленный проект ответа по существу. Они могут согласовать/утвердить ответ, если к нему нет замечаний, либо отклонить проект ответа. В случае отклонения с уровня согласования/утверждения сообщение/обращение автоматически направляется либо исполнителю в структурное подразделение администрации (если проект ответа готовил сотрудник администрации), либо на координацию в администрации или в подведомственное учреждение (если ответ готовил сотрудник подведомственного учреждения). Если отклоненный проект ответа поступает на координацию в администрацию, то Координатор в администрации перенаправляет сообщение в подведомственное учреждение для повторного рассмотрения сообщения/обращения.

Приложение 2
к Постановлению главы Обуховского
сельского поселения
от 22.08.2024 №168

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий сообщений/обращений, подлежащих рассмотрению
в администрации Обуховского сельского поселения
Камышловского муниципального района Свердловской области

| Номер строки | Категории сообщений/обращений | Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов |
|--------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Теплоснабжение | МКП «Обуховское», МУП «Обуховское» |
| 2. | Благоустройство | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 3. | Электроснабжение | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 4. | Водоснабжение | МКП «Обуховское» |
| 5. | Газоснабжение | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 6. | Государственные услуги в сфере Молодежной политики | МКУ «Западный центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» |
| 7. | Дворы и территории общего пользования | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 8. | Иное | Любое из подведомственных учреждений / предприятий в зависимости от темы вопроса в сообщении / обращении |
| 9. | Строительство | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 10. | Культура | МКУ «Западный центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» |
| 11. | Физическая культура и спорт | МКУ «Западный центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» |
| 12. | Мероприятия / проекты для молодежи | МКУ «Западный центр информационной культурно-досуговой и спортивной деятельности» |
| 13. | Многоквартирные дома | Любое из подведомственных учреждений / предприятий в зависимости от темы вопроса в сообщении / обращении |
| 14. | Плата за ЖКУ | Любое из подведомственных учреждений / предприятий в зависимости от темы вопроса в сообщении / обращении |

| Номер строки | Категории сообщений/обращений | Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов |
|--------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | Торговля | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 16. | Общественный транспорт | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 17. | Парки культуры и отдыха | Любое из подведомственных учреждений / предприятий в зависимости от темы вопроса в сообщении / обращении |
| 18. | Погребение и похоронное дело | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |
| 19. | Экономика и бизнес | Администрация Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области |

Приложение 3
к Постановлению главы
Обуховского сельского поселения
от 22.08.2024 №168

ПЕРЕЧЕНЬ
сотрудников администрации Обуховского сельского поселения
Камышловского муниципального района Свердловской области,
ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению
ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные
в сообщениях / обращениях

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Должность | Роль в ПОС |
|-------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Верхорубов Владимир Иванович | Глава Обуховского сельского поселения | Руководитель |
| 2. | Мальцева Юлия Владимировна | Ведущий специалист администрации Обуховского сельского поселения | Администратор ЛКО, Координатор, Куратор, Исполнитель, Муниципальный уполномоченный |
| 3. | Шишкин Евгений Иванович | Программист МКУ ОСП «ЭХО» | Администратор, Муниципальный уполномоченный |