****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СТАРИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

29.03.2024  **г. Старица** № 78р

**Об утверждении Порядка работы с сообщениями и обращениями граждан,**

**поданными с использованием Платформы обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ 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», в целях организации своевременного и качественного рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через Платформу обратной связи, руководствуясь Уставом Старицкого муниципального округа Тверской области,

1. Утвердить Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан, поданными с использованием Платформы обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Приложение).

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области Кузубова А.А.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области в информационно - телекоммуникационной сети Интернет.

Глава Старицкого муниципального

округа Тверской области С.Ю. Журавлёв

Приложение к распоряжению

Администрации Старицкого муниципального

округа Тверской области

от 29.03.2024 № 78р

ПОРЯДОК

работы с сообщениями и обращениями граждан, поданными

с использованием Платформы обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

1. Настоящий Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан, поданными с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС) в Администрацию Старицкого муниципального округа Тверской области (далее - Администрация), разработан в целях определения сроков и последовательности действий при рассмотрении и подготовке ответов на сообщения и обращения граждан.

2. С использованием единого портала могут направляться:

а) обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=20) «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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) «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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=20) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

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

а) электронных форм единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

б) личных кабинетов физического или юридического лица на едином портале;

в) мобильного приложения единого портала.

5. 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».

6. Общую координацию работы должностных лиц Администрации, осуществляющих работу с сообщениями и обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений и обращений в ПОС осуществляет отдел организационно-контрольной работы Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области.

7. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение должностному лицу Администрации принимается Главой Старицкого муниципального округа Тверской области, осуществляющим роль «Координатор», исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

8. 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 системный администратор финансового отдела Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области.

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

10. 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.

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.

Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ на утверждение.

11. 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.

12. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется специалистами Администрации, занимающими в ПОС роль «Руководитель» и роль «Куратор». В случае несоответствия подготовленного «Исполнителем» ответа требованиям качества, «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

13. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется ежедневно специалистом отдела организационно-контрольной работы Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области, осуществляющим роль «Куратор».

14. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан поступивших в ПОС, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции Администрации, несут непосредственно должностные лица Администрации - Исполнители.

15. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС следует рассматривать вопрос о применении к соответствующим ответственнным лицам, работникам, чьи действия (бездействие) привели к нарушению настоящего Порядка, мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

16. Исполнитель, ответственный за работу с 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 специалисту с ролью «Исполнитель».

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к распоряжению Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_ «Об утверждении Порядка работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием Платформы обратной связи, поступающих посредством федеральной государственной информационной

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

**СОГЛАСОВАНО:**

Главный специалист отдела

организационно-контрольной

работы Администрации Старицкого муниципального

округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Алексеева

Заведующий юридическим отделом

Администрации Старицкого муниципального

округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В. Виноградова

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Ведущий специалист отдела

организационно-контрольной

работы Администрации Старицкого

муниципального округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Куркина

**Рассылка:**

В дело -1 экз.

ООКР -1 экз.