#### ПРИЛОЖЕНИЕ №5

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации

муниципального образования

Северский район

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

**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 канцеляризмов, шаблонных фраз и перечисления нормативно-правовых актов;

Шаблон "Ваше сообщение рассмотрено, по результатам рассмотрения Вашего сообщения сообщаем следующее..." - запрещен.

1. Ответ четкий и исчерпывающий, БЕЗ эмоциональной окраски;
2. В ответе необходимо сохранить формальную и нормативную точность;
3. Не допускается переадресация без указания причины на другого исполнителя, горячую линию или интернет-приемную;
4. Структура ответа: Утверждение - Обоснование;
5. Начало ответа формулируется в соответствии с запросом заявителя;
6. Суть ответа - в начале ответа;
7. Если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;
8. В ответе должно содержаться подробное решение вопроса;
9. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными;
10. В зависимости от вопроса необходимо добавить фото "После", чтобы показать, что вопрос решен;
11. Запрещается при ответах на сообщения, направленных на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;
12. Если зашло сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.

Начальник управления информатизации

и информационной безопасности Н.Н.Сергиевская