#### ПРИЛОЖЕНИЕ №4

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального образования

Северский район

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

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 муниципальном образовании Северский район**

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" (далее – ИС «ПОС») в муниципальном образовании Северский район (далее – Регламент). Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, 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.

3. При организации работы с сообщениями в ПОС не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее- Закон №59-ФЗ). Сообщение в ПОС не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом №59-ФЗ.

4. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение в структурные подразделения и подведомственные учреждения администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация) принимается Координатором ИС «ПОС», являющимся работником управления делопроизводства, исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

5. 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, согласно приложению №6 к настоящему постановлению, 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.

6. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности, и выполнены в соответствии с приложением №8 к настоящему постановлению.

7. Схема обработки сообщений (обращений), поступивших в личный кабинет ИС «ПОС» в муниципальном образовании Северский район обеспечивается согласно Схемы обработки сообщений (обращений), поступивших в личный кабинет ИС «ПОС» в муниципальном образовании Северский район (приложение к настоящему регламенту).

8. Ответ заявителю должен излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

9. Рекомендуется использовать в ответах на сообщения или обращения прилагаемые в ИС «ПОС» шаблоны ответов.

10. Ответы заявителям утверждаются ответственными исполнителями, осуществляющими роль Руководитель в ИС «ПОС».

11. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан осуществляется ежедневно Руководителями ИС «ПОС», курирующими вопросы по компетенции.

12. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции администрации и подведомственных администрации муниципальных учреждениях, несут непосредственно руководители структурных подразделений администрации, руководители подведомственных администрации муниципальных учреждений и Исполнители, ответственные за работу с сообщениями и обращениями граждан.

13. В случае выявления фактов нарушений Регламента рассмотрения сообщений и обращений в ИС «ПОС» в администрации 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.

14. 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.

Начальник управления информатизации

и информационной безопасности Н.Н.Сергиевская