



**КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 24 ноября 2021 года

№ 12

Об утверждении Положения об организации работы государственных органов Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции с обращениями с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – «Госуслуги. Решаем вместе»

В рамках исполнения Соглашения о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 27 августа 2021 года № ОК-П-13-065-36853, а также в соответствии с п. 1.5 раздела 1 и п. 3.2 раздела 3 Положения о Комитете общественных коммуникаций Ленинградской области, утвержденного постановлением Правительства Ленинградской области от 9 ноября 2020 года № 728, и в целях совершенствования взаимодействия государственных органов Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции с населением, организации работы по рассмотрению обращений с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» – «Госуслуги. Решаем вместе»

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об организации работы государственных органов Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции (далее – Органы и организации) с обращениями с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» – «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – Единый портал)

согласно приложению.

2. Отраслевому проектному офису Центра управления регионом обеспечить:

- организацию работы Органов и организаций с сообщениями из Единого портала;
- взаимодействие с Органами и организациями по вопросам работы с сообщениями из Единого портала;
- оказание консультативной и методической помощи Органам и организациям в организации работы с сообщениями из Единого портала.

3. Руководителям органов исполнительной власти Ленинградской области в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие Комитету общественных коммуникаций Ленинградской области (далее – Комитет).

4. Рекомендовать главам администраций муниципальных образований Ленинградской области, руководителям государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции:

– определить должностных лиц со стороны администраций муниципальных образований Ленинградской области, ответственных за организацию работы с обращениями из Единого портала и работников администраций, непосредственно осуществляющих указанную работу.

– принять аналогичные правовые акты, регламентирующие вопросы организации работы с обращениями из Единого портала в администрациях муниципальных образований Ленинградской области;

– организовать взаимодействие с Комитетом по вопросам работы с обращениями из Единого портала.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета
общественных коммуникаций
Ленинградской области



Е. Е. Путронен

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы государственных органов Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции с обращениями с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – «Госуслуги. Решаем вместе»

1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы государственных органов Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции (далее – Органы и организации) с обращениями с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» – «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – Единый портал), относящимися к их компетенции, принятию мер оперативного реагирования на обращения.

2. При организации работы с обращениями из Единого портала не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы Органов и организаций с обращениями из Единого портала осуществляет Комитет общественных коммуникаций Ленинградской области (далее – Комитет).

4. Руководитель органа исполнительной власти Ленинградской области в течение 10 дней с даты подписания настоящего Приказа направляет в Комитет следующие сведения:

– о должностном лице (не ниже заместителя руководителя), ответственном за организацию работы с обращениями из Единого портала, а также о лице, его замещающем на период временного отсутствия (должность, ФИО, номер телефона, адрес электронной почты);

– о специалистах, осуществляющих подготовку и размещение ответов на обращения из Единого портала (далее – Исполнитель); специалистах, ответственных за проведение мероприятий общественного голосования (далее – Уполномоченный), а также лицах, их замещающих на период временного отсутствия (должность, ФИО, номер телефона, адрес электронной почты).

5. Руководитель органа исполнительной власти Ленинградской области

уведомляет Комитет об изменении в сведениях о лицах, указанных в п. 4 Положения, не позднее 3-х дней с момента возникновения таких изменений.

6. Руководители органов исполнительной власти Ленинградской области обеспечивают наличие необходимых ресурсов для работы с обращениями из Единого портала.

7. Обращения из Единого портала рассматриваются в срок не более 30 (тридцати) календарных дней, а обращения, подлежащие рассмотрению в ускоренном порядке, в срок не более 10 (десяти) календарных дней с момента регистрации обращений.

8. Исполнитель в своей работе использует «Регламент работы с обращениями граждан», размещенный на портале методических материалов для работы с Единым порталом по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

9. Уполномоченный в своей работе использует «Регламент работы с Общественными голосованиями», размещенный на портале методических материалов для работы с Единым порталом по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

10. В случае выявления недостатков в работе органов исполнительной власти Ленинградской области с обращениями из Единого портала, Комитет направляет соответствующую информацию вице-губернатору Ленинградской области по внутренней политике для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

11. Комитет ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы Органов и организаций по работе с обращениями из Единого портала и докладывает информацию вице-губернатору Ленинградской области по внутренней политике.

12. Информация об обращениях из Единого портала, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, подлежит оперативному докладу Губернатору Ленинградской области в течение одного дня с момента выявления.