



**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.