****

**ГЛАВА РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

# МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

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

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан, поступающих с портала «Добродел» посредством ЕГИС ОКНД, электронной формы «ПОС» и системы «ЕЦУР»**

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан, поступивших с портала «Добродел» посредством ЕГИС ОКНД, электронной формы «ПОС» и системы «ЕЦУР» (прилагается).

2. Назначить ответственным за соблюдение порядка работы с обращениями граждан, поступивших с портала «Добродел» посредством ЕГИС ОКНД, электронной формы «ПОС» и системы «ЕЦУР» Заместителя Главы Администрации Рузского городского округа Пархоменко В.Ю.

3. Начальнику отдела муниципальной службы и кадров правового управления Администрации Рузского городского округа Козловой Т.В. и директору МБУ РГО «ЦОД ОМСУ РГО» Гереханову А.А. внести соответствующие изменения в должностные инструкции сотрудников, осуществляющих деятельность в системах ЕГИС ОКНД, электронной формы «ПОС» и системы «ЕЦУР».

4. Признать утратившим силу распоряжение Главы Рузского городского округа

Московской области от 21.08.2020 № 313-Р «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан, поступивших с портала «Добродел» посредством ЕГИС ОКНД и системы ЕЦУР».

Глава городского округа Н.Н. Пархоменко

Верно: начальник общего отдела О.П. Гаврилова

Федосеев Антон Владимирович

Заместитель директора МКУ «МЦУР РГО МО»

e-mail: mcur@ruzareg.ru тел.: 8(49627)23-516

 Утвержден

Распоряжением Главы

Рузского городского округа

 Московской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок**

**работы с обращениями граждан, поступающих с портала «Добродел» посредством ЕГИС ОКНД, электронной формы «ПОС» и системы «ЕЦУР»**

1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

- портал «Добродел» - интернет-портал Правительства Московской области «Добродел»;

- пользователь портала «Добродел» - пользователь сети интернет, прошедший процедуру регистрации и авторизованный на Интернет-портале, а также пользователь портала «Добродел», направивший сообщение (далее - Заявитель);

- ЕГИС ОКНД (мобильное приложение) – единая государственная информационная система обеспечения контрольно-надзорной деятельности Московской области;

- ЕЦУР - единый центр управления регионом;

- ПОС - электронная форма, размещенная на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) и на официальных сайтах ЦИОГВ/ГО/ОМСУ;

- ЦИОГВ - Центральный исполнительный орган государственной власти Московской области;

- ГО – городской округ;

- ОМСУ – орган местного самоуправления;

- Исполнитель – сотрудник, отвечающий на обращения граждан, поступивших в системы ЕГИС ОКНД и ЕЦУР;

- модератор ЦИОГВ – ответственный за согласование и размещение ответов на портале «Добродел».

- вариант решения – готовый шаблон с вариантом решения обращения.

2. Настоящий Порядок определяет порядок приема и обработки сообщений, поступивших через портал государственных и муниципальных услуг Московской области «Единая книга жалоб и предложений» в Администрацию Рузского городского округа с портала «Добродел», а также сообщений, поступающих через электронную форму «ПОС», размещенную на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) и на официальных сайтах ЦИОГВ/ГО/ОМСУ.

3. При поступлении задачи в ЕГИС ОКНД (мобильное приложение), специалист отрабатывает задачу, прикрепляет фото и текст ответа, после завершения задачи в мобильном приложении входит в систему ЕЦУР находит по поиску отработанную задачу, формирует ответ в рамках варианта решения и направляет на согласование в органы ЦИОГВ.

4. При поступлении обращения с портала «Добродел», «ПОС» посредством ЕГИС ОКНД (мобильное приложение) (далее – обращение) в работу исполнителя, не относящегося к его полномочиям, обращение подлежит обоснованному (с указанием соответствующего НПА) отказу от задания в течение суток. Комментарий направляется в личные сообщения модератору в мессенджере «WhatsApp». В случае возврата задания исполнителем без направления комментария модератору, задача числится за исполнителем, осуществившим возврат.

5. Если в течении суток обращение не возвращено, исполнитель самостоятельно принимает обращение в работу, решает указанную в обращении проблему и направляет ответ на согласование в ЦИОГВ.

6. Исполнитель при направлении задачи на согласование в ЕГИС ОКНД, формирует развернутый ответ с приложением фотофиксации (в случае, когда Заявитель прикладывает свои фото, то требуется фотофиксация с того же ракурса, что и у заявителя) и/или других подтверждающих документов. Ответ готовится согласно варианту решения и подписывается курирующим Заместителем Главы Администрации Рузского городского округа.

7. При поступлении обращений в систему ЕЦУР Исполнитель самостоятельно берет в работу обращение строго до 15.00. В случае не взятия обращения в работу в вышеуказанный срок, МКУ «МЦУР РГО МО» направляет обращение в работу исполнителям самостоятельно.

В случае систематического нарушения данного порядка МКУ «МЦУР РГО МО» готовит служебную записку об Исполнителях, допустивших нарушение, в адрес начальника отдела муниципальной службы и кадров правового управления и директора МБУ РГО «ЦОД ОМСУ РГО» для принятия мер дисциплинарного взыскания.

9. Если задача взята в работу в Системе ЕЦУР ошибочно и не перенаправлена другому исполнителю в течение суток, исполнитель, взявший обращение в работу, самостоятельно решает указанную в обращении проблему и направляет ответ на согласование в органы ЦИОГВ.

10. Исполнитель обязан разместить развёрнутый, мотивированный ответ на портале за 2 (двое) суток до окончания срока рассмотрения обращения (с учетом возможности возврата обращения на доработку модератором ЦИОГВ).

11. При нарушении срока рассмотрения обращения в отношении Исполнителя и его непосредственного руководителя будут применены меры дисциплинарного взыскания (далее-меры).

12. Исполнитель обязан контролировать размещение ответа на портале «Добродел», а также электронной форме «ПОС». Ответ, не размещенный за 2 (двое) суток до окончания срока рассмотрения обращения, приравнивается к просроченному, в отношении которого применяются меры указанные в п.11 настоящего Порядка.

13. Исполнитель, взявший в работу первичное обращение и направивший ответ на согласование в органы ЦИОГВ, при несогласии заявителя с предложенным решением, размещение вторичного ответа в обязательном порядке согласовывает с директором МКУ «МЦУР РГО МО».

14. Исполнитель обязан согласовать размещение повторно отложенного решения обращений с портала «Добродел», а также электронной формы «ПОС» с директором МКУ «МЦУР РГО МО».

15. Исполнитель подготавливает развернутый, мотивированный ответ заявителю в соответствии с п. 10 порядка и перед направлением ответа на согласование в органы ЦИОГВ уведомляет заявителя о результате рассмотрения обращения посредством телефонной связи, во избежание несогласия с предоставленным ответом. В случае, если заявитель не отвечает на телефонный звонок, необходимо направить информацию по адресу электронной почты, указанной при создании обращения.

16. При невозможности самостоятельно выработать компетентный вариант закрытия обращения, исполнитель самостоятельно связывается с представителями курирующего органа ЦИОГВ для решения возникшего вопроса. В случае если не достигнуто понимание с ЦИОГВ, исполнитель делегирует вопрос курирующему заместителю Главы Администрации Рузского городского округа.