

**Постановление Брянской городской администрации  
от 26.05.2023 № 1923-п**

**Об утверждении порядка работы  
с сообщениями граждан  
в Платформе обратной связи,  
поступающими посредством  
федеральной государственной  
информационной системы «Единый  
портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «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», распоряжением Правительства Брянской области от 16.11.2020 № 202 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распоряжением Правительства Брянской области от 08.11.2021 № 170 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»,

**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить:

1.1. Перечень должностных лиц Брянской городской администрации, подведомственных организаций Брянской городской администрации и районных администраций города Брянска для подключения к Платформе обратной связи (далее – ПОС), и работы с сообщениями граждан поступающими посредством

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (Приложение № 1).

1.2. Инструкцию по подтверждению подключения к Платформе обратной связи (Приложение № 2).

1.3. Инструкцию по работе с сообщениями граждан по вопросам, поступающим посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (далее – инструкция) (Приложение № 3).

2. Назначить:

2.1. На роль «Руководитель» в ПОС Главу городской администрации.

3. Первому заместителю Главы городской администрации, заместителям Главы городской администрации, руководителям структурных подразделений Брянской городской администрации, руководителям подведомственных организаций Брянской городской администрации, главам районных администраций города Брянска согласно приложению № 1:

3.1. Обеспечить подключение к ПОС для обработки сообщений граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

3.2. Обеспечить подтверждение подключения к ПОС согласно приложению № 2.

3.3. Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС и лиц их замещающих на период отсутствия.

3.4. Своевременно утверждать ответы, подготовленные исполнителями в ПОС, с учетом сроков отправки ответов заявителям, указанных в инструкции.

3.5. Обеспечить контроль качества процесса отработки сообщений граждан, с учетом соблюдения сроков обработки сообщений, указанных в инструкции.

4. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки сообщений в ПОС возложить на исполнителей, в соответствии с распределением ролей пользователей.

5. Отделу информатизации и компьютерных технологий Брянской городской администрации (Агалаков Р.В.):

5.1. Обеспечить техническую поддержку пользователей ПОС.

5.2. Обеспечить обучение и подтверждение подключения к ПОС.

5.3. Обеспечить подключение к ПОС для реализации сервиса обработки сообщений граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

6. Отделу писем и обращений граждан Брянской городской администрации (Андриевский В.В.):

6.1. Обеспечить координацию сообщений, поступающих посредством ЕПГУ, в адрес Брянской городской администрации, согласно принадлежности и тематике сообщений.

6.2. Обеспечить контроль обработки сообщений граждан с учетом соблюдения сроков их рассмотрения.

7. Признать утратившим силу постановление Брянской городской администрации от 03.12.2021 № 3736 – п «Об утверждении порядка работы с сообщениями граждан в Платформе обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

8. Отделу пресс-службы Брянской городской администрации (Орлова О.В) опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Брянск» и на официальном сайте Брянской городской администрации.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Андрееву А.А., руководителя аппарата Брянской городской администрации.

**Глава администрации**

**А.Н. Макаров**

**Перечень должностных лиц Брянской городской администрации, подведомственных организаций Брянской городской администрации и районных администраций города Брянска для подключения к Платформе обратной связи, и работы с сообщениями граждан поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».**

1. Глава городской администрации.
2. Первый заместитель Главы городской администрации, курирующий комитет по жилищно – коммунальному хозяйству Брянской городской администрации, управление муниципального контроля Брянской городской администрации, МКУ «Управление по делам гражданской обороны и защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций города Брянска», МКУ «Управление жилищно – коммунального хозяйства» города Брянска, МБУ «Дорожное управление» города Брянска, МУП «Брянский городской водоканал».
3. Заместитель Главы городской администрации, курирующий Управление имущественных и земельных отношений Брянской городской администрации, финансовое управление Брянской городской администрации, комитет по экономике Брянской городской администрации, отдел муниципального заказа Брянской городской администрации.
4. Заместитель Главы городской администрации, курирующий управление культуры Брянской городской администрации, МБУ «Архив города Брянска», управление образования Брянской городской администрации, комитет по физической культуре и спорту Брянской городской администрации, комитет по делам молодежи, семьи, материнства и детства Брянской городской администрации, отдел по делам несовершеннолетних и защите их прав Брянской городской администрации.
5. Заместитель Главы городской администрации, курирующий отдел по транспорту Брянской городской администрации, отдел по организации торговли, общественного питания и бытовых услуг Брянской городской администрации, МУ Брянское городское пассажирское автотранспортное предприятие, МУП «Брянское троллейбусное управление» города Брянска.
6. Заместитель Главы городской администрации, курирующий Управление по строительству и развитию территории города Брянска, жилищный отдел Брянской городской администрации.
7. Руководитель аппарата Брянской городской администрации.
8. Глава Советской районной администрации города Брянска.
9. Глава Бежицкой районной администрации города Брянска.
10. Глава Фокинской районной администрации города Брянска.
11. Глава Володарской районной администрации города Брянска.
12. Начальник отдела пресс – службы Брянской городской администрации.
13. Председатель комитета по жилищно-коммунальному хозяйству Брянской городской администрации.
14. Начальник МКУ «Управление жилищно – коммунального хозяйства» города Брянска».
15. Директор МБУ «Дорожное управление» города Брянска.
16. Директор МУП «Брянский городской водоканал».

17. Начальник Управления по строительству и развитию территории города Брянска.
18. Начальник Управления имущественных и земельных отношений Брянской городской администрации.
19. Начальник МКУ «Управление по делам гражданской обороны и защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций города Брянска».
20. Начальник финансового управления Брянской городской администрации.
21. Председатель комитета по экономике Брянской городской администрации.
22. Председатель комитета по делам молодежи, семьи, материнства и детства Брянской городской администрации.
23. Начальник управления культуры Брянской городской администрации.
24. Начальник управления образования Брянской городской администрации.
25. Председатель комитета по физической культуре и спорту Брянской городской администрации.
26. Начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав Брянской городской администрации.
27. Начальник управления муниципального контроля Брянской городской администрации.
28. Начальник жилищного отдела Брянской городской администрации.
29. Начальник отдела по транспорту Брянской городской администрации.
30. Директор МУ Брянское городское пассажирское автотранспортное предприятие.
31. Директор МУП «Брянское троллейбусное управление» города Брянска.
32. Начальник отдела по организации торговли, общественного питания и бытовых услуг Брянской городской администрации.
33. Заведующий сектором по работе с правоохранительными органами Брянской городской администрации.
34. Начальник отдела организационно – кадровой работы и муниципальной службы Брянской городской администрации.
35. Директор МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Володарского района города Брянска».
36. Начальник отдела информатизации и компьютерных технологий Брянской городской администрации.
37. Начальник отдела писем и обращений граждан Брянской городской администрации.

Специалист отдела писем  
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем  
и обращений граждан

В.В. Андриевский

Руководитель аппарата Брянской  
городской администрации

А.А. Андреева

### **Инструкция по подтверждению подключения к Платформе обратной связи.**

#### 1. Общие положения.

1.1. Подтвердить подключение к Платформе обратной связи (далее – Система) необходимо всем заместителям Главы городской администрации, руководителям структурных подразделений Брянской городской администрации, руководителям подведомственных организаций Брянской городской администрации, главам районных администраций города Брянска, согласно перечню должностных лиц Брянской городской администрации утвержденному постановлением Брянской городской администрации.

1.2. Подключение осуществляется к разным компонентам Системы в зависимости от типа подключаемого органа/организации. Если орган/организация одновременно подключена к нескольким компонентам Системы, то подтвердить подключение необходимо в каждом из таких компонентов.

1.3. Подключенные пользователи должны пройти подготовку к работе с каждым подключенным компонентом Системы (далее — обучение), а затем подтвердить прохождение обучения в компонентах.

2. Порядок подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений».

2.1. Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений» в Системе реализовано одно всплывающее окно с двумя флаговыми кнопками (далее — чекбокс):

- «Мною пройдено обучение»;
- «ЛКО готов к работе».

Данное всплывающее окно появляется при входе в Систему по ссылке:

– <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/login> - для сотрудников с ролями: «Модератор», «Координатор», «Исполнитель», «Руководитель», «Куратор».

Принцип работы всплывающего окна:

– если ранее для конкретного личного кабинета (далее — ЛКО) не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», то при первом входе в Систему каждого пользователя данное всплывающее окно будет содержать оба чекбокса;

– если ранее для конкретного ЛКО любым пользователем был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», то при первом входе в Систему каждого пользователя данное всплывающее окно будет содержать только чекбокс «Мною пройдено обучение»;

– если ранее для конкретного ЛКО не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе», при этом конкретный пользователь ранее подтвердил обучение нажатием чекбокса «Мною пройдено обучение» (возможно для ситуаций, когда данный чекбокс был нажат до того, как чекбокс «ЛКО готов к работе» был установлен в Системе как обязательный к нажатию; также возможно для ситуаций, когда сотруднику, который ранее нажал чекбокс «Мною пройдено обучение» добавлена роль в ЛКО, для которого ранее чекбокс «ЛКО готов

к работе» не был нажат), то при очередном входе в Систему данного пользователя всплывающее окно будет содержать только чекбокс «ЛКО готов к работе»;

– если ранее для конкретного ЛКО не был нажат чекбокс «ЛКО готов к работе» и пользователь закрывает всплывающее окно нажатием кнопки «Закреть», то он будет возвращён на экран авторизации.

2.2. Для подтверждения подключения к компоненту «Обработка сообщений и обращений» необходимо выполнение двух условий:

– любой сотрудник, имеющий учетную запись с ролью, указанной в п. 2.1, привязанную к личному кабинету в компоненте, нажал чекбокс «ЛКО готов к работе» в порядке, указанном в пункте 2.1;

– любой сотрудник, имеющий учетную запись с ролью, указанной в п. 2.1, привязанную к личному кабинету в компоненте, нажал чекбокс «Мною пройдено обучение» в порядке, указанном в пункте 2.1.

Специалист отдела писем  
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем  
и обращений граждан

В.В. Андриевский

Руководитель аппарата Брянской  
городской администрации

А.А. Андреева

**Инструкция по работе с сообщениями граждан по вопросам, поступающим посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений.**

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «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», распоряжением Правительства Брянской области от 16.11.2020 № 202 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распоряжением Правительства Брянской области от 08.11.2021 № 170 – рп «Об обеспечении апробации технологических решений в Брянской области, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи обращений в личном кабинете гражданина на портале ЕПГУ.

1.3. Указанные сообщения не являются обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и не являются обращениями в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Срок ответа на сообщение, поступившее от Заявителя через ПОС на Едином портале Госуслуг составляет 30 календарных дней или 10 календарных дней для отдельных категорий сообщений и обращений, обрабатываемых в ускоренном порядке.

2. Термины, определения и участники процесса.

2.1. В настоящем документе используются следующие термины, определения и участники процесса:

- ЕПГУ — Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- ЕСИА — Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,

используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

- Заявитель — гражданин, отправивший сообщение с помощью электронной формы на ЛК ЕПГУ;
- Инструкция – инструкция по работе с сообщениями граждан поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (настоящий документ);
- ЛК — личный кабинет (на ЕПГУ);
- ЛКО — Личный кабинет органа или организации;
- Пользователь — пользователь Системы, имеющий одну из следующих ролей — Координатор, Руководитель, Куратор;
- Система — Совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи сообщений в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ.

### 3. Учетная запись.

3.1. Вход в Систему возможен с подтвержденной учетной записью ЕСИА. Перед регистрацией в Системе должностному лицу необходимо проверить, имеет ли его существующая учетная запись ЕСИА статус «Подтверждена». В случае отсутствия указанного статуса необходимо подтвердить свою учетную запись ЕСИА в соответствии с рекомендациями, размещенными по адресу <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/2>.

3.2. Первый вход в Систему осуществляется путем перехода по ссылке – приглашению, которая направляется на электронную почту должностного лица для регистрации в Системе. После перехода по ссылке-приглашению учетная запись Системы, предоставленная должностному лицу, будет связана с его учетной записью в ЕСИА. Все дальнейшие входы пользователя в Систему должны производиться с помощью имени и пароля учетной записи пользователя в ЕСИА.

3.3. После завершения регистрации доступ для работы в Системе будет возможен по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

3.4. Методические материалы для работы с Платформой обратной связи, включая описание ролей пользователей и обучающие ролики по каждой роли, размещены по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

### 4. Обработка сообщений граждан.

4.1. Процесс обработки сообщений в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерирование Оператором Системы (в настоящей инструкции не рассматривается);
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

### 5. Координация.

5.1. Все сообщения, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации и попадают на автоматизированное рабочее место Координатора. Координатором является сотрудник организации, в которую поступает сообщение, уполномоченный для работы с обращениями граждан.

Координатору также направляются:

- сообщения переданные и утвержденные в подведомственной организации, которая не имеет права подписать сообщения для отправки Заявителю и для которых указан возврат на этап координации;

- сообщения для которых Исполнителем выбран аргументированный тип ответа «Отложено»;

- сообщения возвращенные на этап координации при отклонении перенаправления в неподведомственную организацию на этапе согласования или утверждения. Все перенаправления в неподведомственную организацию должны быть утверждены Руководителем;

- сообщения возвращенные на этап координации Руководителем;

- сообщения перенаправленные из вышестоящей организации;

Координатор имеет возможность просмотра каждого сообщения и по каждому поступившему сообщению должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- назначить исполнителя. После этого сообщение автоматически переходит на этап исполнения;

- передать сообщение в подведомственную организацию.

Сразу после передачи сообщения в подведомственную организацию заявителю будет автоматически отправлено уведомление о перенаправлении сообщения в указанную организацию.

#### 6. Исполнение.

6.1. Все сообщения, по которым на этапе координации назначен Исполнитель, поступают на его автоматизированное рабочее место.

6.2. В течение 3 дней с момента поступления сообщения, Исполнителю необходимо взять его в работу. Сообщение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, в течение 7 дней со дня поступления возвращается на координацию. При этом, Исполнитель обязан четко обозначить мотивированную причину возврата сообщения Координатору с указанием альтернативного исполнителя по принадлежности темы сообщения.

#### 6.3. Исполнитель обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения, а, в случае необходимости, - с участием гражданина, направившего сообщение;

- для уточнения недостающей информации Исполнителю надлежит в день получения сообщения связаться с заявителем по контактными данным, указанным в карточке сообщения;

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения сообщения документы и материалы от подведомственных организаций и у иных должностных лиц.

По результатам рассмотрения сообщения Исполнитель должен выбрать один из следующих результатов рассмотрения сообщения:

- решено;

- не решено;

- отложено (до определенной даты);

- отклонено.

При выборе результата рассмотрения сообщения «Отклонено», должна быть указана конкретная причина выбранного результата рассмотрения из перечня исчерпывающих причин данного решения.

При выборе результата рассмотрения сообщения «Отложено», Исполнитель обязан указать дату, до которой отложено рассмотрение сообщения. До этой даты должны быть выполнены все действия по подготовке ответа на сообщение, включая его утверждение. Сообщение, для которого выбран тип ответа «Отложено» и для которого еще не произведено повторное рассмотрение Исполнителем, считается отложенным сообщением.

Далее, для всех типов ответа, Исполнитель должен:

- разместить текст ответа Заявителю (или выбрать его из доступного шаблона);
- указать должность и ФИО отвечающего;
- задать, при необходимости, комментарий;
- загрузить, при необходимости, подтверждающие документы.

Для всех выбранных результатов рассмотрения Исполнитель обязан указать лицо, утверждающее выбранное решение и, при необходимости, список лиц, согласующих выбранное решение.

#### 7. Согласование.

7.1. Все сообщения, которым на этап исполнения назначено согласующее лицо, а также сообщения, направленные Координатором для согласования перенаправления в неподведомственную организацию, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя, который для сообщения является согласующим лицом.

До принятия решения по сообщению согласующее лицо имеет право изменить текст подготовленного ответа.

Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

– согласовать подготовленный ответ на сообщение (перенаправление в неподведомственную организацию). При необходимости перед согласованием подготовленный ответ может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов, в том числе, содержащих электронную подпись. После согласования сообщение переходит на этап утверждения:

– отклонить подготовленный ответ на сообщение. В этом случае должна быть указана причина отклонения. После чего сообщение возвращается Исполнителю сообщения на этап исполнения;

– передать право согласования сообщения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право согласования сообщений данной категории для данного ЛКО.

#### 8. Утверждение.

8.1. На этап утверждения попадают сообщения:

- успешно прошедшие этап согласования;
- сообщения, для которых не предусмотрен этап согласования на этапе исполнения и для которых Исполнитель указал решение;
- сообщения, перенаправляемые в неподведомственную организацию, для которых не был предусмотрен этап согласования.

Все сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя Системы, который для

данного сообщения является утверждающим лицом. До принятия решения по сообщению, утверждающее лицо вправе изменить текст подготовленного ответа.

Утверждающее лицо по каждому из сообщений может принять одно из следующих решений:

- утвердить подготовленный ответ. В этом случае после утверждения ответ будет автоматически направлен заявителю, а при утверждении сообщения, перенаправляемого в неподведомственную организацию — оно будет автоматически переслано в ЛКО этой неподведомственной организации. В последнем случае заявителю будет автоматически отправлено уведомление о перенаправлении сообщения в указанную организацию. Также уведомление отправляется Заявителю в случае утверждения откладывания рассмотрения сообщения.

При необходимости, перед утверждением подготовленный ответ может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов, в том числе содержащих электронную подпись;

- отклонить подготовленный ответ. В этом случае должна быть указана причина отклонения. После этого сообщение возвращается Исполнителю сообщения на этап исполнения, а при отклонении перенаправления в неподведомственную организацию — Координатору на этап координации;

- передать право утверждения сообщения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право утверждения сообщений данной категории для данного ЛКО;

Для сообщений, перенаправляемых в неподведомственные организации максимальное время выполнения процесса: не более двух рабочих дней суммарно для всех согласующих сообщение лиц.

## 9. Контроль процесса обработки сообщений граждан.

9.1. Контроль процесса обработки сообщений граждан осуществляется пользователем с ролью Куратор.

Куратором является должностное лицо, уполномоченное на осуществление административных функций по контролю ответов на сообщения и подготовке статистической отчетности. Пользователь с ролью «Куратор» получает доступ к подсистемам контроля исполнения сообщений граждан, мониторинга и аналитики.

Все сообщения поступают на автоматизированное рабочее место Куратора.

Куратор обязан:

- ежедневно производить проверку сообщений, находящихся на стадиях исполнения и согласования, наличия сообщений, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению;

- еженедельно производить проверку наличия сообщений с нарушенным сроком ответа. По всем таким сообщениям куратор направляет уведомления пользователю Системы, работающему с сообщением. Уведомление может быть

отправлено с помощью средств Системы по выбору куратора как системное уведомление и/или по электронной почте.

Специалист отдела писем  
и обращений граждан

М.С. Додонова

Начальник отдела писем  
и обращений граждан

В.В. Андриевский

Руководитель аппарата Брянской  
городской администрации

А.А. Андреева