



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.01.2024

№ 1-р

#### **О назначении ответственных лиц за работу и использование единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», в связи с проведением эксперимента по использованию указанной информационной системы и в целях организации работы по рассмотрению сообщений и обращений, поступающих посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), находящихся в сфере компетенции администрации города Мурманска:

1. Назначить консультанта отдела по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска Балыкину Ж.Р. (далее – ответственное лицо) ответственным за контроль сообщений/обращений и организацию работы в ПОС, на время её отсутствия – Бедрик Е.А., главного специалиста отдела по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска.

2. Ответственному лицу обеспечить:

- проверку правильности перенаправления сообщения / обращения, выполненного модератором системы;

- корректировку наименования вкладки «Категория» / «Подкатегория» / «Факт» в сообщении / обращении после анализа текста заявителя;
- распределение сообщений / обращений между органами и организациями, подведомственными администрации города Мурманска, в соответствии с тематикой и сутью поступившего сообщения / обращения на ПОС, а также перенаправление сообщений / обращений в неподведомственные учреждения;
- разделение (сплитование) сообщений / обращений при наличии в сообщении / обращении нескольких вопросов;
- ежедневную проверку сообщений / обращений, находящихся на этапах исполнения, согласования и утверждения, на наличие нарушений контрольного срока;
- контроль сроков нахождения сообщения / обращения на каждом этапе процесса обработки сообщения / обращения;
- ежедневную проверку сообщений / обращений на наличие нарушений общего срока обработки сообщений / обращений;
- проверку качества и полноты ответа на сообщение / обращение заявителя;
- подготовку и согласование текстов шаблонов для подготовки ответов на сообщения / обращения заявителя.

3. Внести в должностную инструкцию ответственного лица необходимые изменения, предусматривающие исполнение функций, перечисленных в пункте 2 настоящего распоряжения.

4. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя главы администрации города Мурманска Доцник В.А.

**Глава администрации  
города Мурманска**

**Ю.В. Сердечкин**