

ДИАЛОГ



**Центр
Управления
Регионом**

Смоленская область

**Методика рейтинга
качества ответов
органов местного
самоуправления
Смоленской области**

Предлагаемая методика рейтингования органов местного самоуправления Смоленской области по качеству ответов

Оценка качества производится на основании выборки 10 случайных ответов на сообщения за указанный период (в случаях, когда ведомством дано 10 или менее ответов - оцениваются все ответы). Каждому рейтингуемому сообщению изначально присваивается 6 баллов. Но, в случае нарушения критериев (приведенных в таблице ниже), вычитается определенное количество баллов. После чего рассчитывается среднее значение всех оценок по каждому ведомству (отдельно по ПОС и ИМ). Данные двух систем объединяются - таким образом формируется итоговая оценка качества ответов ОМСУ.

Критерии ПОС	Критерии ИМ
<p style="text-align: center;">-2 балла в случае срока предоставления ответа более 14 календарных дней (при этом федеральные сроки первичных ответов в рамках обеих систем обратной связи регламентированы соответствующими НПА и остаются действующими)</p>	
<p>В случае, когда сообщение должно обрабатываться в ускоренный срок (сообщение с признаком «фаст-трек»), первичный ответ дается в рамках требуемого периода (3-10 дней). Однако, в отсутствие возможности предоставить полный ответ и решить проблему заявителя сразу, следует использовать функционал отложенного ответа и выставлять срок, не превышающий 14 дней с момента поступления сообщения в систему. Для всех прочих сообщений (не фаст-трек) выставление лимита в системе 14 дней на данный момент технически невозможно – поэтому срок придется контролировать самостоятельно. Необходимо внимательно следить за сроками предоставления ответов.</p>	<p>В отсутствие возможности предоставить полный ответ и решить проблему заявителя сразу, следует использовать функционал отложенного ответа и выставлять срок, не превышающий 14 дней с момента поступления сообщения в систему. Первичный ответ на сообщения граждан должен предоставляться в установленные в НПА сроки. Для сообщений с обычной важностью срок первичного ответа – 8 часов рабочего времени с момента поступления сообщения от куратора системы, для сообщений с высокой важностью – 4 часа. Первичная реакция должна быть информативной и содержать информацию о том, в какое ведомство перенаправлен ответ.</p>
<p style="text-align: center;">-2 балла в случае несоблюдения формата ответа</p>	
<p>Каждый ответ должен быть полным и по сути обращения на заданный заявителем вопрос! Ответ на сообщение может быть 3-х видов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вопрос/проблема решен/а и заявителю сообщается об этом в ответе (с фотоподтверждением, где это возможно). 2. Вопрос/проблема будет решен/а с обязательным указанием точного срока решения вопроса/проблемы. 3. Мотивированный отказ в решение вопроса/проблемы с обязательным подробным описанием причин, по которым невозможно решить данный вопрос/проблему (с предложением альтернативы, где это возможно). 	

Предлагаемая методика рейтингования органов местного самоуправления Смоленской области по качеству ответов

Критерии ПОС	Критерии ИМ
<p>-1 балл в случае нарушения одного критерия -2 балла в случае нарушения 2-х и более критериев</p>	<p>-1 балл в случае одной ошибки -2 балла в случае 2-х и более ошибок</p>
<p>Учитываются такие критерии, как:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие приветствия (желательно с учетом личных данных заявителя); 2. Отсутствие переадресации пользователя в другое ведомство (кроме случаев, когда нужное ведомство не зарегистрировано на платформе ЕПГУ, о чем пользователю напрямую сообщается в ответе с указанием дополнительной контактной информации ведомства, куда необходимо обратиться); 3. Вежливость (доброжелательность, эмпатия, отсутствие грубости/хамства); 4. Отсутствие уточнения дополнительной информации посредством платформы; 5. Корректное заполнение полей ответа (даже при наличии вложения оценивается текст самого сообщения); 6. Использование функционала отложенного ответа - в случае необходимости заявителю предоставлен вначале промежуточный ответ, затем итоговый. 7. Отсутствие орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок; 8. Отсутствие дублирования текста ответа в случае повторного обращения. 	<p>Учитываются такие ошибки, как:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие приветствия; 2. Отсутствие вежливости; 3. Необоснованная переадресация; 4. Неуместное уточнение; 5. Шаблонные фразы; 6. Формализм; 7. Отсутствие информативной вторичной реакции; 8. Не использован функционал отложенного ответа - заявителю предоставлен промежуточный ответ; 9. Наличие множественных орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок; 10. Частое использование канцеляризмов и формализмов; 11. Указание обширного списка НПА с приведением выдержек и цитат; 12. Дублирование текста ответа в случае повторного обращения.

Предлагаемая методика рейтингования органов местного самоуправления Смоленской области по качеству ответов

В результате каждое сообщение может получить от 0 до 6 баллов. Соответственно, работа ведомства в каждой из систем обратной связи и итоговый результат ведомства также оцениваются от 0 до 6 баллов. Ниже представлены значения зон рейтинга в формате светофора.

СВЕТОФОР	
ЗЕЛЕНЫЙ	5 - 6 баллов
ЖЕЛТЫЙ	от 4 до 5 баллов
КРАСНЫЙ	менее 4 баллов

ПРИМЕР РАСЧЕТА

Качество ответов в ИМ		Качество ответов в ПОС	
Оценка ответа 1	1	Оценка ответа 1	6
Оценка ответа 2	4	Оценка ответа 2	6
Оценка ответа 3	5	Оценка ответа 3	5
Оценка ответа 4	6	Оценка ответа 4	4
Оценка ответа 5	5	Оценка ответа 5	1
Оценка ответа 6	5	Оценка ответа 6	3
Оценка ответа 7	4	(В ПОС поступило только 6 сообщений)	
Оценка ответа 8	3		
Оценка ответа 9	2		
Оценка ответа 10	4		
Среднее значение ответов ИМ	3,9	Среднее значение ответов ПОС	4,1
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ВЕДОМСТВА			4







ПРИМЕР ЗАПРОСА (ИМ)


Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

Комментарий

[redacted], 89190463635 Мельников Олег Викторович заместитель Главного
врача по АХЧ клиники Уромед.


 **ЦУР Смоленской области**  Пост 17.02.2023 17:10

 ЦУР, администрация Смоленской области и региональный оператор по
обращению с ТКО провели совместный прямой эфир, посвященный вывозу
коммунальных отходов.
 В ходе прямого эфира смолянам рассказали ...
Ещё

 в ЦУР Смоленской области (284 чел.) [Показать еще комментарии](#)

Ответ [redacted]

[redacted] здравствуйте! Уточните пожалуйста Ваши контактные данные, что бы
сотрудники локального ЖЭУ могли связаться с Вами для проведения совместного
обследования.

Опубликовано [redacted] Смоленск 

Комментарий



- Личные данные
пользователя
опубликовали в
социальных сетях

Ответ гражданину Перенести Выберите шаблон

Кому: Анна Ж

От кого: Smolobl_bot

На шаг: Запрос

Здравствуйте. Благодарим за Ваше обращение. По Вашему адресу работы по устранению аварийной ситуации были выполнены 10.10.2023 г., и был произведён запуск отопления. Если в настоящее время у Вас есть проблемы с отоплением, уточните, пожалуйста, номер Вашей квартиры и контактный телефон, что бы мы могли связаться с Вами и направить сотрудника. Так же для подачи заявки Вы можете воспользоваться формой обратной связи в нашей группе ВК, перейдя по ссылке https://vk.com/app5708398_-222730138 Приносим извинения за доставленные неудобства.

Согласовать Вернуть 😊 📎 📄 📧

Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

По Ново-рославльской д11 то же самое. Хотя в час дня написали, что устраняют аварию и сегодня залустят отопление. Слесарь пришёл погрел и больше его не видели 🤔🤔🤔🤔



- Запросили необходимую информацию для дальнейшей работы/взаимодействия

- Увели на свою площадку и не вскрыли личные данные пользователя

ПРИМЕР ВТОРИЧНОЙ РЕАКЦИИ (ИМ)

Итог: Отложено

Важность*: Обычная

Файл в ответе:

Файл в сообщении:


Источник: Telegram

Срок вторичной реакции: 2023-10-13

Объект:

Район/Населенный пункт*: Смоленск г

Адрес: Не выбрано



Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

13:07

здравствуйте. Взяли вопрос в работу. Вернемся к ответу после уточнения информации.

Smolob_bot

12:33

Отопление на доме запущено, всё развоздушено, у жителей претензий нет. Вопрос по раскопкам не к УК, работы проводил подрядчик Смоленсктеплосети.

Комментарий

Добрый день ! Я ещё вчера писала , синхронизируйте свои службы , а то кто в лес , кто по дрова ! Всё у нас норм , всё сделали , всё хорошо (будем надеяться) , только сделайте Вы уж до конца , положите плиты и закопайте эти ямы , а то тиснет мороз и трубам хана . Вот рочему Вы не можете сделать , чтобы было всё по человечески , чтоб и забыть об этом адресе ? Запольный пер-к д.3

Скрыть

в Смоленская область

Показать еще комментарии



Этап: **Согласование**
От 10 октября 2023 | 13:30

Срок до отправки ответа: через 1 час 40 минут






Ответ гражданину | Перенести | Выберите шаблон

Кому:



От кого:



На шаг:


Взяли вопрос в работу. Вернемся к ответу после уточнения информации. 4028




Все | Публичные | Личные | Примечания | Ветка обсуждения | Объединения

11.10.2023 14:20   [id270387571|Екатерина Игоревна], здравствуйте. Вопрос принят в работу. Вернемся после уточнения.

Опубликовано 11.10.2023 21:26  Смоленск 

11.10.2023 11:40 УК «Жилищник» 

Сбой работы автоматики на оборудовании Смоленсктеплосети. Им направлено обращение на устранение проблемы.

Пlinkи,9 нет отопления



- Нет приветствия.

- Пользователь уже получал данную информацию.

ПРИМЕРЫ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ (ИМ)

Ответ гражданину Перенести Выберите шаблон

Кому: [redacted] X

От кого: Не выбрано

На шаг: Вторичная реакция

[redacted] Взяли вопрос в работу. Вернемся к ответу после уточнения информации. 940



Согласовать Вернуть

Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

12:33 Примечание УК «Жилищник»

Отопление на доме запущено, всё развоздушено, у жителей претензий нет. Вопрос по раскопкам не к УК, работы проводил подрядчик Смоленсктеплосети.

[redacted] Комментарий [redacted]

Добрый день ! Я ещё вчера писала , синхронизируйте свои службы , а то кто в лес , кто по дрова ! Всё у нас норм , всё сделали , всё хорошо (будем надеяться) , только сделайте Вы уж до конц...
Ещё

От кого: УК Смоленск (группа)

На шаг: Оценка удовлетворенности

[redacted] В рамках ремонтных работ на ул. Кирова был предусмотрен комплекс взаимосвязанных мероприятий, охватывающих всю дорогу в целом, а не отдельные участки дороги: это ремонт и проезжей части, и тротуаров.
На разных участках пешеходной зоны улицы Кирова имелись разноформатные участки - разная плитка, участки асфальта. Теперь все зоны выполнены в едином стиле согласно проектной документации, прошедшей государственную экспертизу. 3627



Согласовать Вернуть

Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

[redacted] Комментарий [redacted]

На ул Кирова заменили брусчатку кстати высшего качества рассчитанную на срок службы минимум 50 . Пятьдесят лет. Не воровство ди это???



ПРИМЕРЫ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ (ИМ)



Отдел:

Исполнитель:

Группа тем I:

Тема:*

Категория:*

Подкатегория:

Важность:*

Файл в ответе:

Файл в сообщении:

Источник:

Срок вторичной реакции:

Объект:

Локация:*

Адрес:


Ответ клиенту

Кому:

От кого:


На шаг:

, здравствуйте. Здесь вы ошибаетесь! Продолжается ремонт чердачных помещений и крыши. Очевидно, что Вы этого не заметили. А мусор уже вынесли. 3907



Все

[club165128056|Смоленск], извините, но никаких ремонтных работ на данный момент в ДКЖ не ведётся! Я здесь живу и вижу. А мусор уже застарелый и лежит здесь больше месяца. Так что примите, пожалуйста, меры и приведите в порядок культурный объект до снегопада.

 **Подслушано Смоленск** 11.10.2023 10:03

ДОМ КУЛЬТУРЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНИКОВ оставили зимовать в разрухе!
Летом Администрация города пыталась сделать косметический ремонт фасада здания, но мало того, что не доделали этот так называемый ремонт, ...
Ещё

Муниципальное казенное учреждение «Строитель»

Дороги

Некачественно выполненный ремонт дорог

Жалоба

Обычная

Не выбрано

ВКонтакте Пост

Смоленск г

Смоленская

Кардымово

Ответ гражданину [Перенести](#) Выберите шаблон

Кому:


От кого:

На шаг:



[club19394506|СМОЛЕНСК ☆ ГОРОД ГЕРОЙ ☆], здравствуйте. Работы по укладке были остановлены заказчиком, при обнаружении. 3951


[Согласовать](#) [Вернуть](#)    

[Все](#) [Публичные](#) [Личные](#) [Примечания](#) [Ветка обсуждения](#) [Объединения](#)

18.12.2022 23:40 Примечание 

Коллеги, поработайте над ответом

 **СМОЛЕНСК ☆ ГОРОД ГЕРОЙ ☆** 

 1 Асфальт на улице Тимирязева укладывают прямо в снег. Подрядная организация ООО «Эдем» уложила на Тимирязева выравнивающий слой асфальта. Однако ровным его можно назвать с натяжкой – на полотне уже видны трещины...
Ещё

12:30

Ответ

Муниципальное казенное учреждение «Строитель»



{получатели}, здравствуйте. В настоящий момент Реконструкция детского оздоровительного лагеря Орленок с круглогодичным циклом использования не завершена.
По результатам комплексных обследований необходима строительство новой блочно-
модульной автоматизированной котельной
Также существующая проектно-сметная документация требует корректировки и повторного прохождения государственной экспертизы.
28.12.2022 МКУ строитель передал объект незавершенного строительства (лагерь Орленок) Смоленскому государственному бюджетному учреждению культуры «Молодежный центр-музей имени адмирала Нахимова»
Вопрос дальнейшего производства работ и завершения строительства необходимо адресовать к непосредственно к ним.
Степень готовности объекта -90%.
Планируемая дата завершения работ и ввода объекта в эксплуатацию - 2023 год.

Опубликовано 16.01.2023 12:30

 Юлия Доненко | Смоленск 

Добрый день, уважаемый заявитель!

На Ваше обращение в Администрацию города Смоленска от 16.08.2023 № 144531 сообщаем следующее.
Управлением муниципального контроля Администрации города Смоленска в рамках полномочий проведены необходимые мероприятия по приведению в надлежащее состояние участка канализационной линии по ул. Автозаводская, д.25 (вблизи магазина «Пятерочка») в городе Смоленске. Балансодержателем инженерной коммуникации (собственником здания магазина) работы выполнены в полном объеме. Защитная крышка канализационного люка закрыта.



ответе:
Файл в сообщении:

Источник: Telegram

Срок вторичной реакции:

Объект:

Район/Населенный пункт: Смоленск г

Адрес: Не выбрано



История:

14:34 | 12 октября 2023 | Управление торговли Ад...
Исполнитель изменён с Управление торговли Администрации города Смоленска на Аппарат Администрации


14:20 | 12 октября 2023 | Город Смоленск
Исполнитель изменён с Администрация города Смоленска на Управление торговли Администрации


Все Публичные Личные Примечания Ветка обсуждения Объединения

14:33 Примечание Управление торговли Администрации города Смоленска
Здравствуйте. Данное обращение поступило ошибочно в Администрацию города Смоленска, так как обращение касается территории города Гагарина Смоленской области

14:20 Примечание Город Смоленск
Просьба направить Уведомления владельцам магазинов об уборке прилегающей территории

Комментарий
Прошу обратить внимание на состояние территории возле магазинов Светофор, Ермолино, Пятерочка, особенно в выходные дни, грязь такая, что страшно. Как в 90х, кино можно снимать без декораций. На пересечении улиц Бахтина и Строителей на пол проезжей части ...
Ещё

Пост Василий Анохин

Готовимся к важной для региона дате - празднованию в марте 2024 года 90-летия со дня рождения Юрия Гагарина. Это знаковое событие Смоленская область должна встретить достойно. Уже до конца года благоустроим Центральный парк культуры и ...
Ещё
в Василий Анохин (20148 чел.) Показать еще комментарии

Комментарий
Спасибо за ответ, будем ждать итогов. Хочу сказать спасибо за демонтаж заброшенного строения-туалета-мусорки в центре парка. Прошу обратить внимание и принять меры по уборке территории
Пост Василий Анохин

Готовимся к важной для региона дате - поазднованию в марте 2024 года 90-летия





Отдел:

Исполнитель:

Группа тем I:

Тема:*

Тип инцидента:*

Итог:

Важность:*

Файл в ответе:

Файл в сообщении:

Источник:

Срок вторичной реакции:

Объект:

Район/Населенный пункт:*

Адрес:

Кому:

От кого:

На шаг:


будет проведено комиссионное обследование для определения возможности целесообразности обустройства искусственной неровности по указанному адресу. 3950




Согласовать

Вернуть



11:33 Примечание **ЦУР Дороги** 
необходима комиссия

08:31 Примечание **Апраксин Сергей** 
Здравствуйте. Можете, как-то повлиять на дорожников, чтобы сделали "лежащий полицейский" на переходе на въезде в Геденовку из Смоленска. Многие переходят здесь дорогу, не каждый водитель останавливается.



Юрий Бодин Личное

11.10.2023 21:28

Да, подтверждаю.


ЧАСТО ДОПУСКАЕМЫЕ ОШИБКИ (ПОС)

Нарушение срока рассмотрения сообщений (14 дней)


Дата подачи	04.09.2023
Текст сообщения	<p>С марта 2023 г. в пос.Кирпичном [REDACTED] по ул.Новаторов д.3 отсутствует уличное освещение. В Администрацию [REDACTED] с марта месяца и по текущий момент подаются заявки на ремонт освещения. Но результата никакого нет. При очередных звонках в Администрацию о статусе решения проблемы, Администрация ссылается на то, что заявка передана в работу в РЭС [REDACTED]. Та (РЭС) в свою очередь, начинают кормить завтраками, то специалист в отпуске, то заявка не поступала, то перезвоните в конце августа. На сегодняшний день, а именно 04.09.2023г освещения на ул.Новаторов д.3 пос.Кирпичный-отсутствует. Главный инженер РЭС по стационарному телефону 848 143 7 33 01-вовсе не берет трубку. На улице далеко не летний период времени. И в 20:00 на улице уже темно. Или без жалобы в инстанции проблема не будет решена?Сколько это будет продолжаться. Или если это посёлок, где живут пожилые люди, можно не реагировать на обращения? Ответ прошу предоставить на электронную почту sergeenkowa.natali2017@yandex.ru.</p>
Регион	Смоленская область




● 02.10.2023 10 дней 4 часа 42 минуты

 Отправлен ответ заявителю	
От	АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "[REDACTED]" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	<p>В ответ на Ваше обращение от 04.09.2023 № 183592721, сообщая следующее.</p> <p>Администрацией мо [REDACTED] Смоленской области в ресурсоснабжающую организацию были поданы заявки: №7 от 06.06.2023, №13 от 18.09.2023, по адресу: Смоленская область, [REDACTED] Новаторов,д.3.</p> <p>По результатам выполнения данных заявок, вы будете уведомлены дополнительно.</p>

Формат приветствия (пример 1)

 Отправлен ответ заявителю	
От	АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "[REDACTED]" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	<p>Уважаемый [REDACTED]:</p> <p>Администрация муниципального образования «[REDACTED]» Смоленской области (далее – Администрация) на Ваше обращение по вопросу ремонта автостоянки в районе торгового центра по ул. Восстания г [REDACTED] Смоленской области сообщает следующее.</p> <p>Выполнить ремонтные работы на вышеуказанном участке за средства Администрации не представляется возможным в связи с тем, что данная автостоянка расположена на частной территории.</p>

Формат приветствия (пример 2)

 Отправлен ответ заявителю	
От	АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "[REDACTED]" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	<p>Добрый день уважаемая [REDACTED].</p> <p>Обрезка кустарников, произрастающих по ул. Ленина д. 15 будет возможна только после заключения муниципального контракта в 2024 г., так как денежные средства в бюджете поселения на выполнение данной работы в 2023 году не предусмотрены.</p>

ЧАСТО ДОПУСКАЕМЫЕ ОШИБКИ (ПОС)

Неполный ответ (пример 1)

Текст сообщения	Дом нежилой, аварийная электропроводка, опасность короткого замыкания. Требуется обесточить от электрической линии! Также требуется отпилить деревья касающиеся линий электропередачи.
Регион	Смоленская область



Отправлен ответ заявителю

От	АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	Добрый день! По информации от ПАО «Россети Центр» - Смоленскэнерго нежилой дом, по указанному Вами адресу был отключен от электрической линии.



Заявитель вернул на доработку

Комментарий	Заявка выполнена не полностью. Деревья нависающие над ЛЭП не спилили.
--------------------	---

Текст сообщения	Согласно заявке оставленной ранее https://posgosuslugi.page.link/Qx52YesizbfaPVM6 Дорогу обещали внести в реестр благоустройства на 2023 год под номером 154. Просьба уточнить статус заявки. Когда планируется проведение работ по благоустройству.
Регион	Смоленская область



Отправлен ответ заявителю

От	[Redacted]
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	Здравствуйе. По информации "[Redacted]", ремонта указанного внутриквартального проезда в 2023 году не планируется. Вопрос может быть рассмотрен в последующие годы, в случае выделения достаточного количества средств на эти цели.



Заявитель вернул на доработку

Комментарий	Подскажите, пожалуйста, как ускорить ремонт данного участка и где отслеживать результат чтобы каждый раз не создавать заявки на госуслуги?
--------------------	--



Отправлен ответ заявителю Повторное рассмотрение 1

От	[Redacted]
Тип ответа	Решено
Ответ заявителю	Здравствуйе. Благодарим за обратную связь. Программа работ на 2024 год находится в стадии формирования. Перечень объектов будет опубликован в СМИ после того, как будет сформирован.



ЧАСТО ДОПУСКАЕМЫЕ ОШИБКИ (ПОС)

Необоснованная переадресация (пример 1)

Текст сообщения: Добрый день. Прошу помощь с организацией вывоза крупногабаритного мусора и веток между домами по адресу 1-ий Мичуринский пер., д.4А и Чехова д.5. Т.к. сотрудники [redacted] в лице мастера данного участка и главного инженера, только обещают, но реальных действий не предпринимают по устранению мусора.

Регион: Смоленская область

Отправлен ответ заявителю Повторное рассмотрение 1

От [redacted]

Тип ответа Решено

Ответ заявителю Здравствуйте, уважаемая [redacted]!
Информация направлена Региональному оператору - АО "СпецАТХ" для принятия мер.

Необоснованная переадресация (пример 2)

Текст сообщения: Отсутствует горячая вода длительное время в военном городке п [redacted]

Регион: Смоленская область

Отправлен ответ заявителю

От АДМИНИСТРАЦИЯ ШАТАЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОЧИНКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Тип ответа Решено

Ответ заявителю Добрый день! По Вашему вопросу сообщаем, что данный вопрос не относится к полномочиям Администрации [redacted] сельского поселения [redacted] района Смоленской области. Вам необходимо обратиться в Администрацию ФГБУ «ЦРЖКУ» Минобороны России по (ЗВО), домоуправление №3, адрес: Смоленская область, [redacted] район, п. [redacted], д.392, контактный номер телефона: 8-915-784-94-98, телефон диспетчера по аварийным ситуациям Учреждения +7 (926) 314-88-27, +7 (926) 314-87-64
Телефон диспетчера по аварийным ситуациям Филиала по Западному военному округу +7(931) 003-43-36
Телефон диспетчера по аварийным ситуациям Жилищно-коммунальной службы +7 (4812) 24-50-24.



Неиспользование функционала отложенного ответа

Дата подачи: 18.08.2023

Текст сообщения: Здравствуйте! Когда появится обещанная детская площадка на площади по улице Советская, [redacted]?

Регион: Смоленская область

Адрес проблемы: [redacted]

18.08.2023 55 дней 4 часа 11 минут

Отправлен ответ заявителю

От АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ " [redacted] СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Тип ответа Решено

Ответ заявителю Здравствуйте. Работы по обновлению игрового оборудования детской площадки в городе [redacted] подходят к завершению. Два новых игровых комплекса уже установили. В течение следующей недели пройдут работы по благоустройству территории (обустраивают бордюрные камни и завезут песок).

Приложенные файлы ответа [ораччл1ml,kr0i1.jpg](#)



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Отложить ответ

1. Исполнитель выбирает тип ответа «Отложено»

2. Указывает срок решения (отложить ответ можно на срок до 30 дней в зависимости от категории)

3. В поле ввести текст, поясняющий, что для подготовки ответа потребуется дополнительное время и по какой причине

4. Ответ направляется Руководителю для согласования переноса срока решения, после чего ответ направляется заявителю

5. Обращения, по которым исполнитель указал тип решения «Отложено», возвращаются на координацию и отображаются в разделе «Отложенные»

Подготовить ответ

Подготовленный шаблон ответа Редактируемый ответ

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Тип решения*
Тип решения не выбран

Укажите срок решения*
Укажите дату

Текст решения
Пример поле ввода для заполнения Пример неизменяемое поле

Заполните поле ответа

Платформа обратной связи

Меню	
Новые	6
Новые разделенные	0
Подготовлен ответ	0
Ответ заявителю	0
Перенаправление	0
В работе	0
Возвращены	4
В рамках организации	0
Из организации	4
Отложенные	0
Отработанные	
Направленные на исполнение	
Подготовлен ответ	
Перенаправлены	
Отправлено в Вн. ИС	0
В работе	0
Получен ответ	0

Отклонить ответ

Разделить ответ

Портал государственных услуг Российской Федерации

Написать сообщение ✕

Опишите ситуацию

Если у Вас несколько вопросов, напишите отдельное сообщение по каждому

Суть проблемы или предложения

Загрузить файл

Не более 10 файлов объемом до 10 МБ каждый

Дополнительная информация

Заполните дополнительную информацию – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения

Регион подачи сообщения: **Смоленская область?** Нет, другой

Категория

Иное

Отображать сообщение на портале госуслуг в открытом доступе

Я соглашаюсь с правилами подачи сообщения

Коллективное сообщение

Ваше сообщение будет направлено после авторизации

Правила отправки сообщения

В рамках проверки новых возможностей федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), внедряемых с целью совершенствования процессов взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции (далее соответственно – органы, организации) и физическими, юридическими лицами, вы вправе направить сообщение о проблеме (предложении) (далее – сообщение), решение которой (реализацию которого) могут обеспечить в соответствии со своей компетенцией органы или организации Алтайского края, Амурской области, Архангельской области, Астраханской области, Белгородской области, Брянской области, Владимирской области, Волгоградской области, Вологодской области, Воронежской области, города Санкт-Петербург, города Севастополь, Донецкой Народной Республики, Еврейской автономной области, Забайкальского края, Запорожской области, Ивановской области, Иркутской области, Кабардино-Балкарской Республики, Калининградской области, Калужской области, Камчатского края, Карачаево-Черкесской Республики, Кемеровской области, Кировской области, Костромской области, Красноярского края, Краснодарского края, Курганской области, Курской области, Ленинградской области, Липецкой области, Луганской Народной Республики, Магаданской области, Московской области, Мурманской области, Ненецкого автономного округа, Нижегородской области, Новгородской области, Новосибирской области, Омской области, Оренбургской области, Орловской области, Пензенской области, Пермского края, Приморского края, Псковской области, Республики Адыгея, Республики Алтай, Республики Башкортостан, Республики Бурятия, Республики Дагестан, Республики Ингушетия, Республики Калмыкия, Республики Карелия, Республики Коми, Республики Крым, Республики Марий Эл, Республики Мордовия, Республики Саха (Якутия), Республики Северная Осетия – Алания, Республики Татарстан (Татарстан), Республики Тыва, Республики Хакасия, Ростовской области, Рязанской области, Самарской области, Саратовской области, Сахалинской области, Свердловской области, Смоленской области, Ставропольского края, Тамбовской области, Тверской области, Томской области, Тульской области, Тюменской области, Удмуртской Республики, Ульяновской области, Хабаровского края, Ханты-Мансийского автономного округа, Херсонской области, Челябинской области, Чеченской Республики, Чувашской Республики, Чукотского автономного округа, Ямало-Ненецкого автономного округа, Ярославской области.

Пожалуйста, прежде чем направить сообщение, внимательно ознакомьтесь с информацией:

- Для подачи сообщения гражданин должен иметь подтвержденную учетную запись на Едином портале.
- Для направления сообщения необходимо корректно заполнить поля электронной формы. Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой (*).
- Одно сообщение должно содержать информацию только об одной проблеме (одном предложении) по одной тематике для обеспечения возможности его автоматической рубрикации и маршрутизации в уполномоченный орган или организацию. Если Вам необходимо обратиться по нескольким вопросам, необходимо направить сообщение по каждому из них.

Разделение сообщения при наличии в нем двух и более проблем

February 14, 2023

Если в поступившем сообщении содержится две и более проблемы, то теперь его можно разделить и отработать каждую проблему в отдельном сообщении. Функционал разделения сообщений доступен на этапе координации под ролью "Координатор". Одно сообщение таким образом можно разделить **5 раз**.

Для того, чтобы разделить сообщение, необходимо:

1. Открыть карточку сообщения находящегося на координации, и нажать на кнопку "Разделить сообщение"

14.02.2023 2 дня 4 часа 58 минут

Принято модератором

От	АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ВАТЕРПОЛЬНЫЙ КЛУБ" БУРЕВЕСТНИК
Срок обработки	15.03.2023
Категория	Дворы и территории общего пользования
Подкатегория	Ямы, выбоины
Модератор	ПОС Пользователь По умолчанию
Структурное подразделение	Структурное подразделение 1
Тел.	+7 (711) 111-11-11
Файлы для работы	-

Экспорт в pdf Разделить сообщение

Назначить исполнителя Назначить ответственную организацию Перенаправить Взять в работу

Назад

[Подробнее здесь:](#)



- https://pos.gosuslugi.ru/docs/main/docs/ЕПГУ_Руководство_пользователя.pdf,
- https://pos.gosuslugi.ru/docs/main/docs/Metod_materiali_po_rabote_s_Sistemoy_04.pdf,
- https://pos.gosuslugi.ru/docs/main/docs/Reglament_raboti_s_obrasheniyami.pdf,
- <https://telegra.ph/Razdelenie-soobshcheniya-02-14>

Спасибо за внимание!