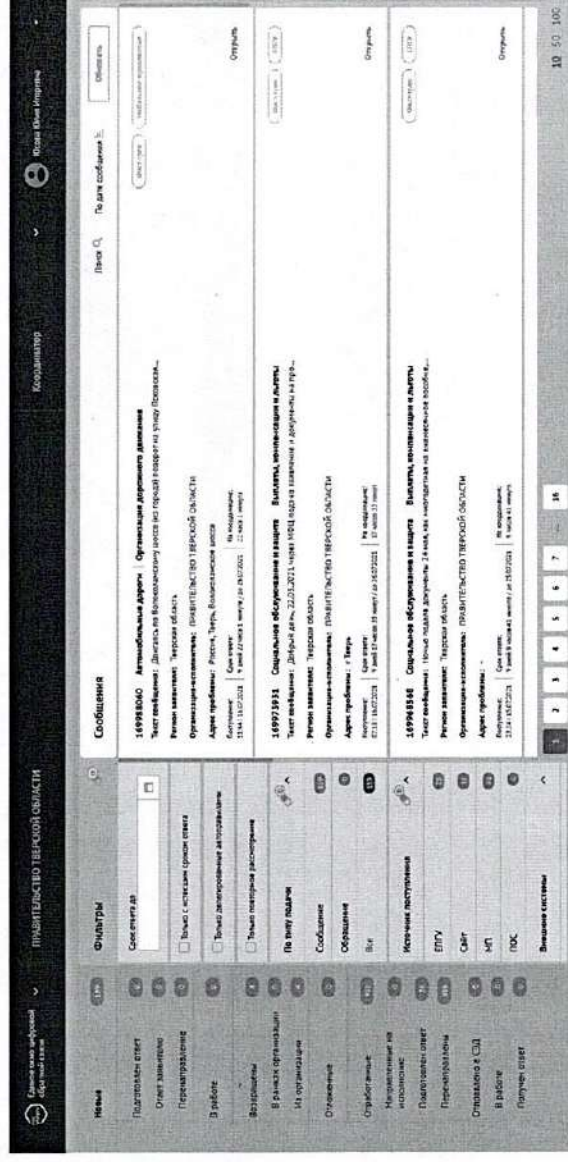


Работа с сообщениями граждан

ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Работа в ПОС

- ЛКО
- Учетные записи и роли
- Работа с сообщениями
- Кейсы
- Позиционирование
- Виджеты
- Рейтингование



ЛКО – личный кабинет организации

- Работа в ЛКО доступна по двум ссылкам:

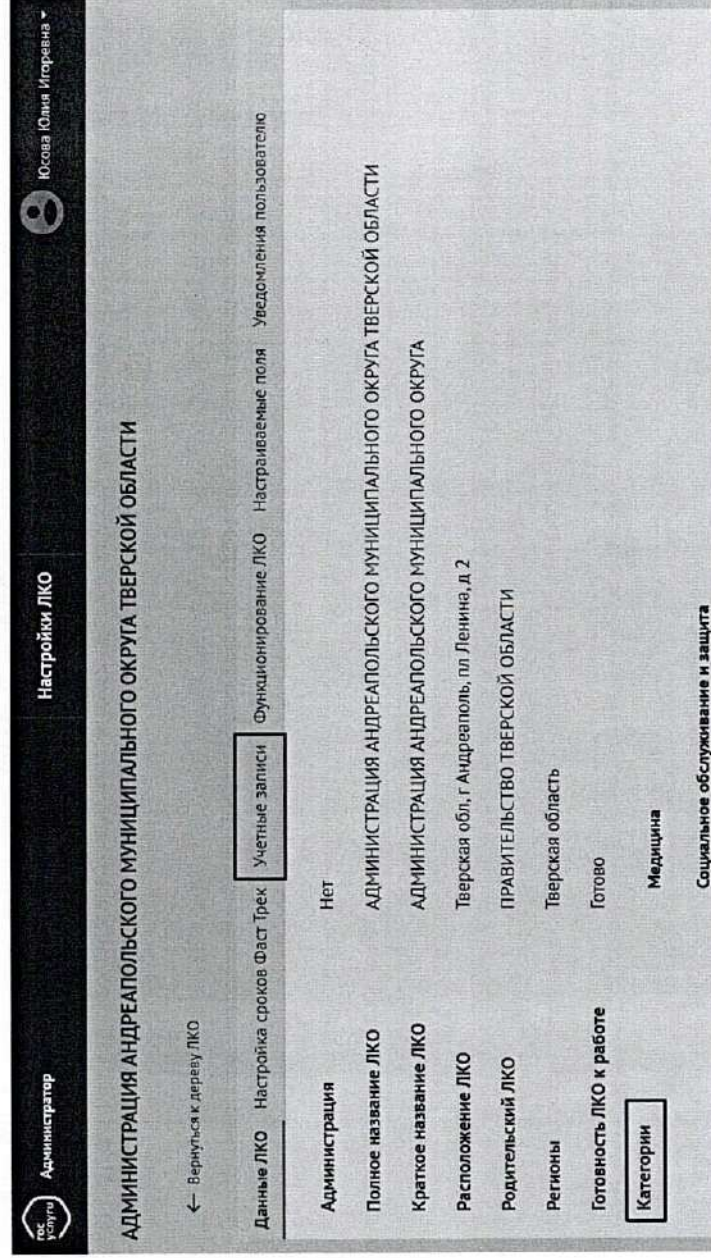
<https://ros.gosuslugi.ru/backoffice/> - для ролей Координатор, Исполнитель, Руководитель и Куратор (внешний вид представлен слева)
<https://ros.gosuslugi.ru/admin/> - для роли Администратор ЛКО (внешний вид представлен снизу)

В ЛКО по ссылке <https://ros.gosuslugi.ru/backoffice/> находятся все сообщения, которые поступили в орган власти: здесь можно посмотреть, когда сообщение поступило в ЛКО, на какой стадии рассмотрения оно находится, кто с ним работал, срок обработки сообщения. Также предусмотрена возможность формирования и экспорта отчета по работе с сообщениями для предоставления руководства

В ЛКО по ссылке <https://ros.gosuslugi.ru/admin/> может работать только пользователь с ролью Администратор ЛКО, его задача – это формирование и администрирование ЛКО.

ЛКО – личный кабинет организации

- Работа пользователя с ролью «Администратор ЛКО»
<https://pos.gosuslugi.ru/admin/>
- Возможности - редактирование настроек ЛКО:
- Добавлять новых пользователей по отработке сообщений во вкладке «Учетные записи» (исполнитель, координатор, куратор, руководитель)
- Настройка уведомлений на почту пользователей о поступлении новых сообщений в ЛКО в разделе «Уведомления пользователей»
- ! Администратору ЛКО необходимо проверить в разделе «Данные ЛКО» Категории: убрать лишние или добавить недостающие



Учетные записи и роли

- Для каждого пользователя системы ПОС (сотрудника органа власти, который будет обрабатывать сообщения) создается отдельная учетная запись. Каждой учетной записи в системе ПОС присваивается роль - координатор, исполнитель, куратор, руководитель, администратор ЛКО. Под каждой ролью доступен разный функционал по обработке сообщений:
 - Координатор – направление сообщений на исполнение пользователю с ролью Исполнитель, подготовка ответов
 - Исполнитель – подготовка ответов
 - Куратор – контроль исполнения сообщений
 - Руководитель – утверждение ответов на сообщения
 - Администратор ЛКО – настройка ЛКО, добавление пользователей в систему, размещение виджета
- На одного сотрудника создается одна учетная запись, за которой закреплена либо одна роль, либо несколько (координатор + куратор, руководитель + куратор, исполнитель + администратор ЛКО и др.)

Учетные записи и роли

Рассмотрим на примере ЛКО муниципального образования распределение ролей в системе:

- Для удобства работы в системе должны быть созданы учетные записи для нескольких сотрудников органов власти таким образом, чтобы каждый пользователь рассматривал вопросы в своей сфере
- Один или два координатора, которые будут направлять сообщения в работу исполнителям – координаторы должны знать, за какие сферы деятельности (категории сообщений) отвечают исполнители. За отдельной(-ыми) категорией(-ями) сообщения(-ий) должно быть закреплено как минимум двое исполнителей, это могут быть сотрудники конкретного отдела в органе власти. Руководитель может быть либо один – глава администрации или заместитель главы, либо несколько руководителей – начальники отделов администрации (каждый руководитель-начальник отдела будет утверждать ответ на сообщение, подготовленный исполнителем-сотрудником конкретного отдела администрации). Роль руководителя можно совместить с ролью куратора, чтобы глава/замглавы/начальник отдела всегда могли проверить, сколько сообщений находятся в работе у исполнителей

Учетные записи и роли

- Такое распределение ролей будет иметь преимущество над схемой, где в системе работает только один сотрудник, так как за каждым пользователем закреплен определенный набор функций – распределение сообщений, подготовка ответов, их утверждение, что позволяет «набить руку», не пропускать поступающие сообщения и распределять обязанности между сотрудниками равномерно, без возложения всех обязанностей на одного сотрудника
- Если один сотрудник будет отсутствовать на рабочем месте, его сможет заменить другой без потери времени
- Чем больше этапов работы с большим числом сотрудников с сообщением происходит в рамках системы ПОС, тем удобнее будет протекать процесс отработки – нет необходимости обсуждать вопросы с коллегами, так как в системе предусмотрены комментарии при передаче обращения от координатора к исполнителю, от исполнителя к руководителю, что позволяет минимизировать время обработки сообщений
- Основная роль внедрения систем автоматизации и маршрутизации направления сообщений в работу – повышение уровня эффективности, мобильности и облегчения труда сотрудников, благодаря этим изменениям уменьшается время обработки сообщения

Категория*

Благоустройство

Подкатегория*

Общественные территории и пешеходные зоны

Факт

Выбрать...

Комментарий

Здесь прописывается комментарий при передаче сообщения на исполнение

 Загрузить файл

Общий размер файлов к комментарию до 10 МБ

Учетные записи и роли

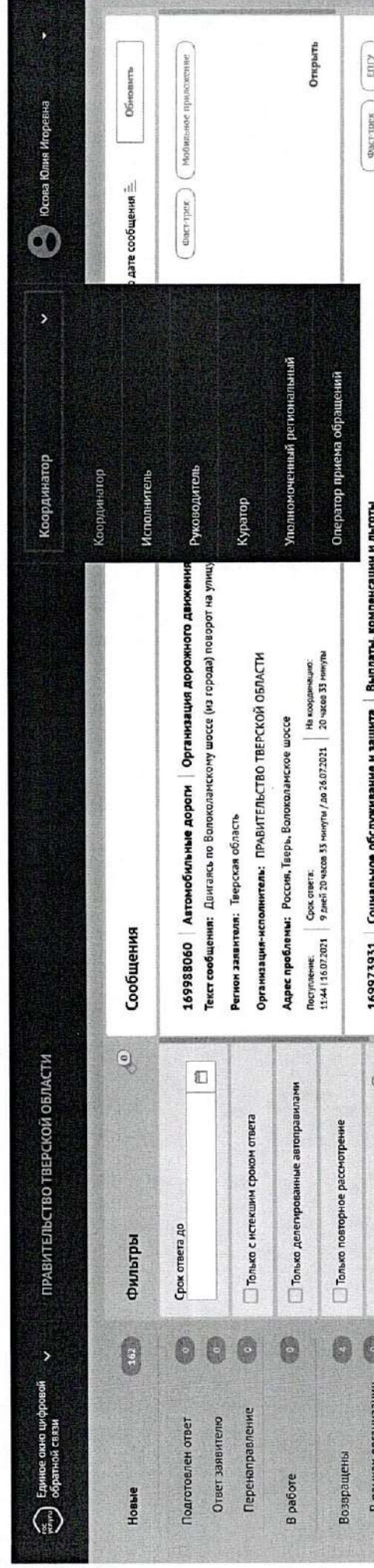
Пример распределения ролей в зависимости от должности сотрудников органа власти:

- По каждой сфере в системе зарегистрирован минимум один исполнитель
- Заместители, каждый ответственный за несколько определенных тем, утверждают ответы исполнителей из отделов администрации
- Глава муниципального образования и специалист отдела организационной работы как координаторы распределяют обращения на исполнителей

Должность	Роли
Системный администратор	Администратор ЛКО
Глава	Руководитель, Куратор, Координатор
Заместитель Главы	Руководитель, Куратор
Заместитель Главы	Руководитель, Куратор
Главный специалист отдела организационной работы и муниципальной службы	Координатор, Куратор
Руководитель отдела экономического развития, потребительского рынка и предпринимательства	Исполнитель
Специалист Административной комиссии	Исполнитель
Руководитель отдела строительства и архитектуры	Исполнитель
Председатель комитета по управлению имуществом и земельными отношениями	Исполнитель, Руководитель
Руководитель отдела культуры	Исполнитель
Руководитель отдела муниципального заказа	Исполнитель
Руководитель отдела спорта и молодежной политики	Исполнитель
И.о. заведующего отделом образования	Исполнитель
Заместитель руководителя отдела коммунального хозяйства, благоустройства и дорожной деятельности	Исполнитель
Руководитель отдела социальной и жилищной политики	Исполнитель
Руководитель отдела туризма и экологии	Исполнитель

Учетные записи и роли

- Переключение между ролями одного сотрудника:



- Все поступающие сообщения в ЛКО видят пользователи с ролями:
 - Координатор (направить на исполнение или взять в работу);
 - Куратор (только просмотр сообщений).

Работа с сообщениями

- Как поступают сообщения в систему?
- Через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»
- Через Платформу обратной связи Госуслуг
- Через виджет «Госуслуги. Решаем вместе» на сайтах органов власти



📢 Платформа обратной связи

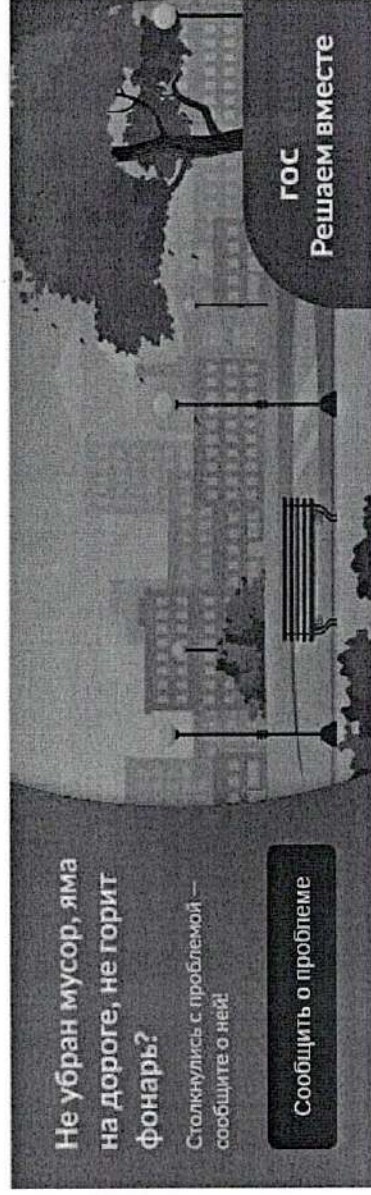
[← Вернуться](#) [Сообщить о проблеме](#)

Яма на дороге, не горит фонарь, не убран снег или столкнулись с другой проблемой – сообщите о ней, и мы доставим это сообщение до ответственного ведомства и контролируем решение.

Срок рассмотрения: 10 - 30 дней, есть категории сообщений, по которым даются ускоренные ответы (выделены значком «часы» в списке категорий)

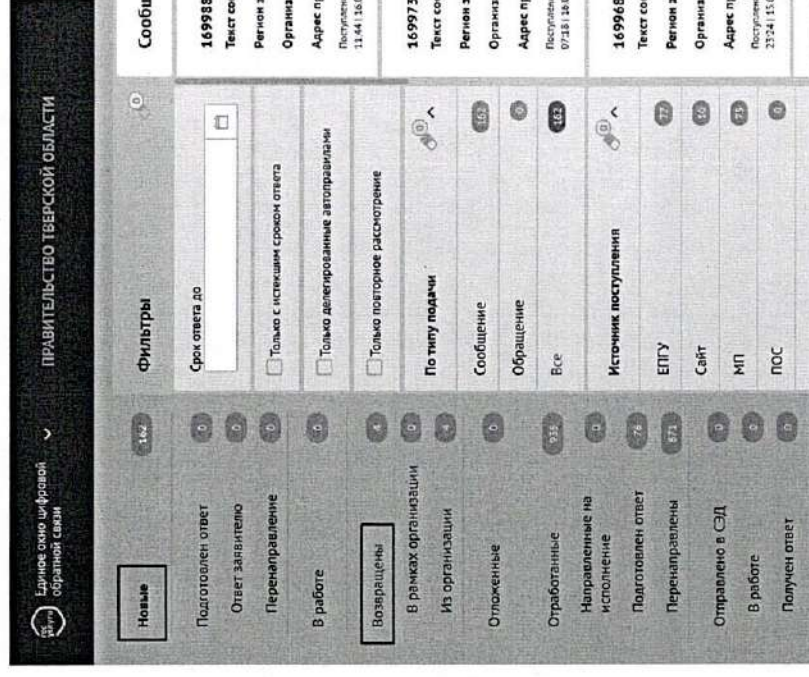
↓ [Как сообщить о проблеме?](#)

[✕](#) [Авторизуйтесь на портале](#)



Работа с сообщениями

- Сообщения от заявителей поступают в Систему в разделы:
- Новые – эти сообщения направлены заявителем
- Возвращены – сообщения, направленные заявителем на повторное рассмотрение, то есть, когда орган власти дал ответ на сообщение из раздела «новые», а заявитель после получения ответа на свой запрос уточняет информацию. В этом случае в карточке сообщения будет пометка «Повторное рассмотрение»



170064463 | Вакцинация от Covid-19 | Иное

Текст сообщения: где можно найти сертификат о вакцинации против Ковида?Прошел вакцину ...

Регион заявителя: Тверская область

Организация-исполнитель: ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Адрес проблемы: -

Поступление: 17:34 | 18.07.2021
Срок ответа: 23 часа 18 минут / до 20.07.2021
На модерацию: 30 минут

Фаст-трек

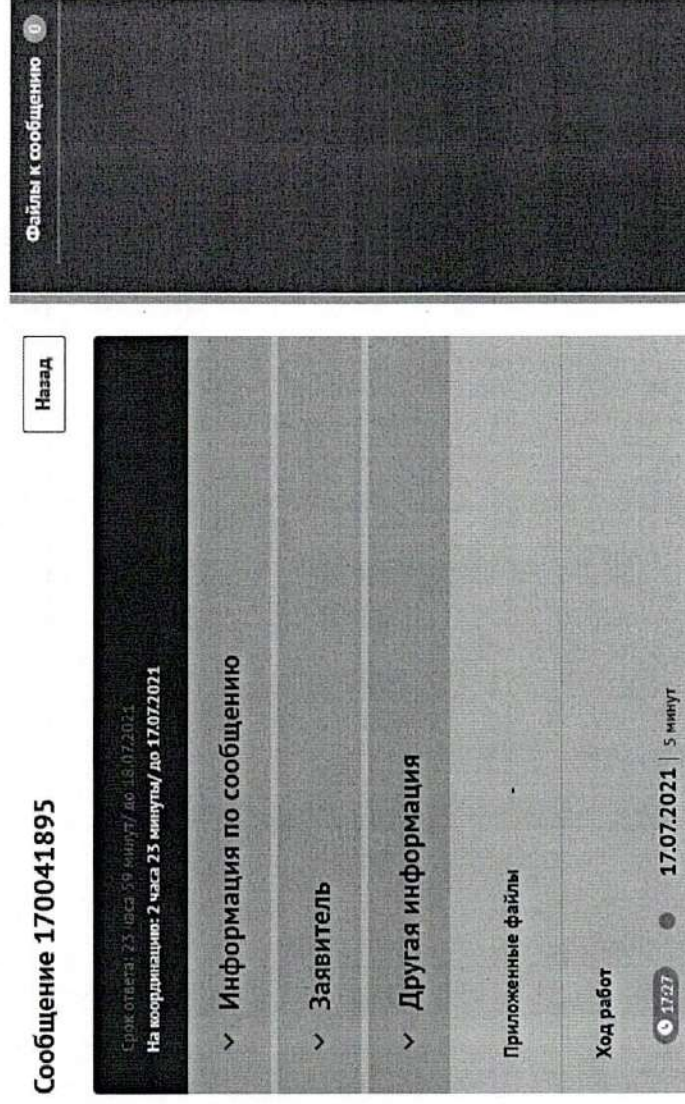
ЕПУ

1 Повторное рассмотрение

Открыть

Работа с сообщениями

- Информация, содержащаяся в карточке сообщения:
 - Номер сообщения
 - Срок отработки
 - Информация по сообщению (категория, дата подачи и др.)
 - Заявитель (ФИО, адрес, почта, телефон)
 - Другая информация (текст сообщения, адрес проблемы, приложенные файлы)
 - Ход работ (информация о предыдущих действиях с сообщением) – данный раздел **ОБЯЗАТЕЛЕН** к просмотру в случае направления заявителем сообщения **НА ПОВТОРНОЕ РАССМОТРЕНИЕ!**
- Приложенные файлы и файлы к сообщению



Работа с сообщениями

Экспорт в pdf

Назначить исполнителя

Назначить ответственную организацию

Передать в вышестоящую

Перенаправить

Взять в работу

- Координатору доступны функциональные кнопки (в нижней части карточки сообщения):
 - Назначить исполнителя (отправить сообщение в работу исполнителю из ЛКО для подготовки ответа)
 - Назначить ответственную организацию (передать сообщение на исполнение в подведомственную организацию)
 - Передать в вышестоящую (если сообщение направлено ошибочно, его можно передать в ЛКО Правительство Тверской области, в этом случае Координатор обязан указать мотивированную причину возврата сообщения)
 - Перенаправить (передать сообщение в неподведомственную организацию, в этом случае перенаправление должен будет утвердить Руководитель ЛКО)
 - Взять в работу (кнопка для подготовки ответа на сообщение Координатором без назначения Исполнителя)

Работа с сообщениями

- Подготовка ответа Исполнителем (кнопка «Подготовить ответ») и Координатором (кнопка «Взять в работу», далее «Подготовить ответ»):
 - Подготовить и прописать текст ответа заявителю в поле «Текст ответа»
 - Загрузить документы при необходимости
 - Отправить ответ на утверждение Руководителю (при необходимости контроля, текст ответа можно отправить перед утверждением на этап согласования Руководителю)
- Исполнитель имеет возможность возврата сообщения на этап координации. В этом случае необходимо указать мотивированную причину возврата сообщения Координатору.

[Вернуть на координацию](#)

Подготовить ответ X

Тип ответа
 Решено Не решено Отложено Отклонено

Выберите шаблон
Шаблон не выбран

Текст ответа*
Заполните поле ответа

Должность*
user

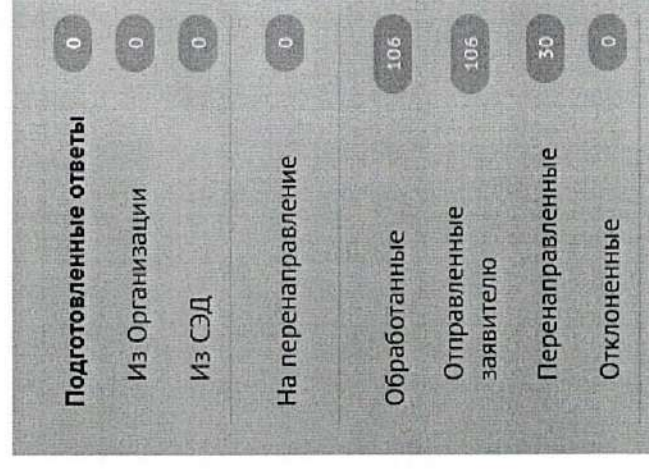
ФИО*
ПОС Пользователь По умолчанию

Комментарий
Введите комментарий

[Загрузить](#) [На согласование](#)

Работа с сообщениями

- Ответы, которые направлены Руководителю на утверждение, находятся в папке «Подготовленные ответы»
- Сообщения, которые Координатор перенаправил в неподведомственную организацию, находятся в папке «На перенаправление»
- Работа с карточкой сообщения Руководителя:
 - Отклонить ответ (отправить Исполнителю на доработку)
 - Изменить ответ (изменить перед утверждением)
 - Передать право утверждения Другому Руководителю
 - Утвердить (нажатие функциональной кнопки отправит ответ на сообщение заявителю)



Подготовленные ответы	0
Из Организации	0
Из СЭД	0
На перенаправление	0
Обработанные	106
Отправленные заявителю	106
Перенаправленные	30
Отклоненные	0

Работа с сообщениями

- Важно писать “живым”, не сухим языком. Текст ответа должен соответствовать сообщению жителя, при этом необходимо не формализовать ответы, не писать «отписки», трудночитаемые сноски на нормативно-правовые акты и законы. Ответы должны быть написаны простым и доступным языком, понятным для граждан. Ответ должен быть без орфографических и грамматических ошибок.
- Каким может быть ответ на сообщение:
 - приветствуем собеседника, если это первое сообщение
 - если решение носит оперативный характер - конкретный ответ на вопрос («дорогу почилят к марту»)
 - если решение не будет принято в ближайшее время - начинаем с главного, конкретного действия органа власти, наиболее близкого к решению, НЕ ПИШЕМ ОПРАВДАНИЙ, ТОЛЬКО ФАКТЫ

Работа с сообщениями

- Короткие читабельные тексты
- Текст разбит на абзацы. 1 мысль - 1 абзац
- Сократить отглагольные существительные (внедрение, освоение, распространение)
- Сократить канцеляризмы (изложенное, данный, включает в себя)
- Ссылки на конкретные документы и правовые акты использовать только в крайнем случае
- "Правило 5 секунд" - ответ должен быть сразу понятен заявителю, без шарад и недосказанности
- Если это уместно, написать об успехах и достижениях, рассказать, что уже сделано в интересующем направлении
- Использовать цифры, привести схожие примеры решения вопроса
- Конкретика о действиях по решению жалобы (дата, место, число). Если данная проблема не решается в ближайшей перспективе, то указать план действий
- Будьте корректны, общайтесь в одинаковом, безэмоциональном, деловом ключе

Работа с сообщениями

- СТРУКТУРА ОТВЕТА
 - Выразить заинтересованность, обеспокоенность вопросом
 - Ответить по существу и четко донести информацию до человека
 - Не отправлять человека в другой орган власти, пользователя не касается работа чиновников. Если сообщение касается подведомственной организации, которой нет в системе, свяжитесь с ней: узнайте необходимую информацию или передайте запрос на выполнение работ. Только в крайних случаях указывайте контактную информацию организации, в которую необходимо обратиться заявителю. Если решение вопроса не входит в компетенцию органа, оно попало к вам ошибочно, передайте сообщение в вышестоящую организацию – Правительство Тверской области
 - Указать сроки решения проблемы или рассказать о планах по ее решению

Работа с сообщениями

- Критерии оценки:
 - Качество ответов (отсутствие приветствия, грамматические, орфографические ошибки, сокращения, безразличие, грубость, отписки и т.д.)
 - Отработка (доля сообщений, на которые дан ответ)
 - Просрочка (сообщения, срок ответа на которые превысил установленные нормы)

<u>Процент отработки сообщений должен составлять 80% и более.</u>
80-100%
50-79%
0-49%

Удачные кейсы

Текст сообщения

Здравствуйте! В Вышневолоцком округе на дороге Вышний Волочѣк - Белый Омут вместе со сходом снега сошла и дорога. Очень много людей пробили колеса на огромных ямах. Проезжая каждый день вижу по три, четыре машины с повреждениями. Все еле ползут по всей дороге пытаясь объехать создавая аварийные ситуации. Особенно около бывшего завода ОЗЗ, а также на окружной дороге на район Вышневолоцкой, на переезде огромные ямы. Прошу принять меры к устранению. Спасибо

Регион

Тверская область

Адрес проблемы

Россия, Тверская область, Вышний Волочѣк, улица Сиверсова

Получена оценка

Оценка



Комментарий

Отправлен ответ заявителю

От

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЫШНЕВОЛОЦКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Ответ заявителю

Здравствуйте! На период ремонта путепровода через Октябрьскую железную дорогу в г. Вышний Волочѣк участок автомобильной дороги по ул. Сиверсова (от трассы М-10), ул. Узкоколейная до ул. Шмидта передан на содержание и обслуживание в ГКУ "Дирекция территориального дорожного фонда Тверской области". По информации полученной от организации осуществляющей обслуживание вышеуказанных участков автомобильных дорог - проведение работ по ликвидации аварийных локальных повреждения запланировано с 02.03.2021 г.

Удачные кейсы

Текст сообщения

Дорога по улице Привокзальная г.Осташков Тверская обл. находится в ужасном состоянии после прокладки газовых коммуникаций, по дороге невозможно подъехать к домам, а после дождя и не пройти, ямы и ухабы до 40см, а трапуары отсутствуют, дорогу не подсыпают и не грейдруют, до прокладки газовых труб дорога была асфальтированная, после прокладки труб покрытие не восстановили, на жалобы администрация не реагирует.

Регион

Тверская область

Адрес проблемы

Россия, Тверская область, Осташков

Отправлен ответ заявителю

От

АДМИНИСТРАЦИЯ ОСТАШКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Ответ заявителю

Администрация Осташковского городского округа сообщает следующее. Работы по подсыпке и грейдированию дороги на ул.Привокзальная запланированы к выполнению в период с 26.07.2021г. по 06.08.2021г.

Удачные кейсы

Текст сообщения	Не горят фонари уличного освещения вокруг дома №36 корпус 1 по ул.Хрустальная, дома № 74 по ул. Дачная - во дворе и вдоль дорог.
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	Россия, Тверь, Хрустальная улица, 36к1

Отправлен ответ заявителю

От ДЕПАРТАМЕНТ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА,БЛАГОУСТРОЙСТВА И ТРАНСПОРТА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТВЕРИ

Ответ заявителю Департамент дорожного хозяйства, благоустройства и транспорта администрации города Твери рассмотрев Ваше обращение по вопросу отсутствия наружного освещения в районе домов № 36 корпус 1 на улице Хрустальная и № 74 на улице Дачная, сообщает следующее.
Содержание сетей наружного освещения по указанному в обращении адресу осуществляется силами муниципального унитарного межрайонного предприятия электрических сетей «Тверьгорэлектро» (далее - МУП «Тверьгорэлектро»);
Специалистами МУП «Тверьгорэлектро» наружное освещение по данному адресу восстановлено. В настоящее время наружное освещение работает в штатном режиме.

Удачные кейсы

Текст сообщения	Куча мусора Тко и кто !
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	Россия, Тверская область, Тверь, улица Ткача

<input type="checkbox"/> Отправлен ответ заявителю	
От	АДМИНИСТРАЦИЯ ПРОЛЕТАРСКОГО РАЙОНА В ГОРОДЕ ТВЕРИ
Ответ заявителю	Уважаемый Анатолий Сергеевич! Администрация Пролетарского района города Твери, рассмотрев Ваше обращение по вопросу несанкционированной свалки мусора на ул. Ткача, города Твери, сообщает следующее. Сотрудниками администрации района 06.07.2021 направлено письмо в адрес регионального оператора (общества с ограниченной ответственностью «Тверьспецавтохозяйство»-далее -ООО«ТСАХ») об организации работы по уборке несанкционированного навала мусора с территории, расположенной по адресу ул. Ткача. В ходе проверки 08.07.2021 сотрудниками администрации района несанкционированных навалов мусора по заявленному адресу не обнаружено.

Удачные кейсы

Текст сообщения	Служба Россетей делала плановый обпил высоковольтных линий и не убрала за собой поваленные ветки и деревья
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	Россия, Тверская область, Старица, Заречная улица

Отправлен ответ заявителю

От	АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРИЦКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
Ответ заявителю	Уважаемый Алексей Владимирович! На Ваше обращение по вопросу уборки порубочных остатков деревьев на территории Старицкого района, администрация Старицкого района сообщает следующее. По информации Ржевского РЭС филиала ПАО «МРСК Центра» - «Тверьэнерго», на территории Старицкого района сотрудниками «Воронежэнерго» проводятся масштабные мероприятия по приведению в нормативное состояние линий электропередачи, в том числе - расчистку просек на ВЛ1-10 кВ. Работы будут проводиться ориентировочно до 01.07.2021 года. По окончании мероприятий по опилвке деревьев в охранных зонах (ОЗ) ВЛ-10 кВ, планируется уборка порубочного материала посредством мультырной техники.

Неудачные кейсы

- Слишком много ненужной для заявителя информации
- Ссылки на НПА
- Нет контактной информации организации, в которую советуют обратиться

Текст сообщения

Здравствуйте, проблема с освещением и вообще электричеством в поселке Чкаловский (Пролетарский район г. Тверь). Ежедневные и еженощные отключения света в районе, не только ночью невозможно в темноте, но и днем, не работают холодильники, телевизоры, техника приходит в негодность.

Регион

Тверская область

Адрес проблемы

Россия, Тверь, улица Марины Расковой

Ответ заявителю

Пунктом 31(б) Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861, определено для третьей категории надёжности допустимое число часов отключения в год - 72 часа, но не более 24 часов подряд, включая срок восстановления электроснабжения.

Пунктом 30 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2021 № 442, определено, что в рамках договора поставки электрической энергии гарантирующий поставщик (ОП «ТверьАтомЭнергоСбыт») несёт перед потребителем ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, в том числе за действия лиц, привлечённых им для оказания услуг, которые являются неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям.

По договору гарантирующий поставщик (ОП «ТверьАтомЭнергоСбыт») обязан обеспечить надёжную и бесперебойную поставку электрической энергии (мощности) потребителю, надёжность и качество которой соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в объёме покупки электрической энергии (мощности) и порядке, предусмотренном договором.

На основании вышеизложенного по вопросу отключения электрической энергии Вам необходимо обратиться к гарантирующему поставщику (ОП «ТверьАтомЭнергоСбыт»).

Ответственность за выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, установлена статьей 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ).

Согласно статье 23.49 КоАП РФ органом, полномочным рассматривать дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 14.4 КоАП РФ, является Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

В случае нарушения ОП «ТверьАтомЭнергоСбыт» прав потребителей, жители вправе обратиться в Управление

Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области для привлечения гарантирующего поставщика к административной ответственности.

Неудачные кейсы

Текст сообщения	Набережная Фадеева в районе моста, песок не убирают годами. Главная набережная города. Толстый слой песка, поросший травой.
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	Россия, Тверская область, Кимры, набережная Фадеева

<input type="checkbox"/> Отправлен ответ заявителю	
От	АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИМРЫ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
Ответ заявителю	Добрый день. Работы на улицах города проводятся силами ООО "Благоустройство" с использованием подметально-уборочной машины Чистодор.

- Ответ не дает заявителю волнующей его информации – что будет предпринято ?
- Администрации необходимо отправить заявку в ООО о необходимости проведения работ и указать в ответе сроки их выполнения
- В крайнем случае сообщить контактные данные организации, в которую может обратиться заявитель для решения своего вопроса.

Неудачные кейсы

Текст сообщения	Добрый день, уточните решение по предоставлению регионального капитала подавала в мфц 21.04.21 дело [REDACTED]
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	-

- Необходимо прописать – какой пакет документов, каким образом его лучше направить, если возникли проблемы с поступлением информации в ведомство через МФЦ

<input type="checkbox"/> Отправлен ответ заявителю	
От	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ "ЦЕНТР ВЫПЛАТ "ТВЕРСКАЯ СЕМЬЯ"
Ответ заявителю	Ваше заявление на услугу РАСПОРЯЖЕНИЕ семейным(региональным) материнским капиталом в ГКУ ЦВ Тверская семья не поступало, Вам необходимо подать пакет документов

Неудачные кейсы

Текст сообщения	Добрый день! Калининский район, Бурашевское сельское поселение, деревня Андрейково, улица Хрустальная у дома 32 и 33 не горят фонари уличного освещения. Уже 6 месяцев.
Регион	Тверская область
Адрес проблемы	Россия, Тверская область, Калининский район, Бурашевское сельское поселение, деревня Андрейково, 33

- Администрации района необходимо передать данную информацию в администрацию поселения и указать в ответе сроки проведения работ
- Крайний случай – указать контактную информацию администрации поселения

Отправлен ответ заявителю

От

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ "КАЛИНИНСКИЙ РАЙОН"

Ответ заявителю

Здравствуйте! Вопрос электроснабжения населения в границах поселения, в том числе и уличного освещения, относится к полномочиям поселения. Рекомендуем обратиться в администрацию Бурашевского сельского поселения для решения поставленного Вами вопроса.

Неудачные кейсы

Текст сообщения
Здравствуйте! Мне нужна справка из ЦЗН бежецкого района, об том что я состою на учёте в качестве безработного. Могу ли я её получить в мфц г Твери? Тел [REDACTED] для обратной

Регион
Тверская область

Адрес проблемы

Отправлен ответ заявителю

От
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Ответ заявителю
Ответ

Руководитель
[REDACTED]

Тел.
[REDACTED]

E-mail
[REDACTED]

Файлы для работы
Умарову.doc

Приложенные файлы:
ответа

- Текст ответа прописывается в Системе, файл же прикрепляется при необходимости подтверждения проведенных работ

Уважаемый Запр Умарович!

Главное управление по труду и занятости населения Тверской области доводит до Вашего сведения, что ГКУ Тверской области «ЦЗН Бежецкого района» подготовлена справка о периоде Вашего нахождения на регистрационном учете и направлена на указанную Вами электронную почту и почтовым отправлением (исх. № 28 от 15.01.2021).

Позиционирование

- Необходимо освещать работу в системе ПОС - размещать статьи в СМИ и посты в соцсетях о том, что жители могут направить сообщение через портал Госуслуг, а также публиковать посты в соцсетях или новости в СМИ о решенных проблемах (в том числе, рубрики Было/Стало)
- Ссылки на публикации необходимо присылать в общий чат в WhatsApp по ПОС



Калининский район ✓
5 июл 2021 в 15:05 🌐

+ Подписаться

Администрацией Калининского района в июне отработано более 80 обращений. Обращения приходят через систему «Инцидент-менеджмент».

Эта система создана специально для мониторинга проблем, высказанных жителями в онлайн пространстве, и курируется на областном и федеральном уровнях.

Поступившие сообщения обрабатываются ежедневно. Информация доводится до сотрудников структурных подразделений администрации Калининского района, руководителей ресурсоснабжающих организаций.

В Тверской области продолжает действовать система работы с сообщениями жителей, поступающими через **платформу обратной связи (ПОС)** портала государственных услуг. Жители могут написать обращение непосредственно через портал, специальное приложение для смартфонов или виджеты на сайтах органов власти. Для этого необходима регистрация на портале «Госуслуг». Сроки предоставления ответов составляют до 30 дней. Координацию этой работы осуществляет Центр управления регионом Тверской области.

Виджеты: Общественные голосования

Мой выбор, Моё будущее

- На постоянной основе необходимо проводить общественные голосования
- Настроить виджет «Мой выбор, Мое будущее» через роль Уполномоченный региональный/муниципальный*
- Проведение опросов на темы, которые входят в компетенцию органа
- Для проведения общественного голосования необходимо ознакомиться с документом «Регламент работы с общественными голосованиями» по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>
- Для повышения вовлеченности граждан в проведение общественных голосований необходимо распространить информацию в СМИ и в пабликах в социальных сетях органа власти по каждому общественному голосованию осветить проведение обсуждений в количестве не менее трех публикаций (начало голосования, завершающий этап, результаты).

Общественное голосование на портале Госуслуг

Участвовать

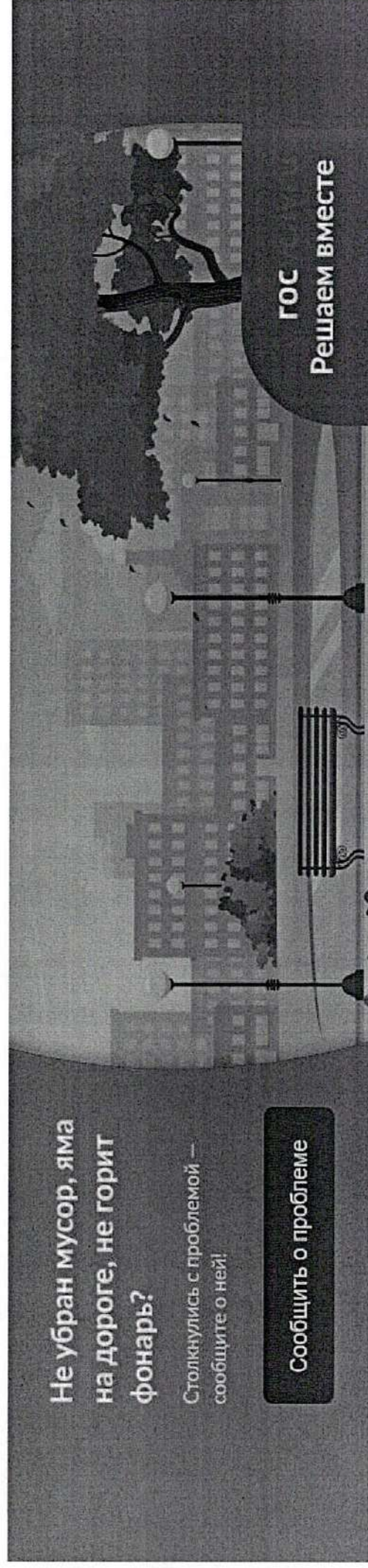


Длительность проведения одного опроса – 1-1,5 месяца

*Для добавления роли Уполномоченный необходимо сообщить данные сотрудника в Центр управления регионом – 89206883015 Юсова Юлия Игоревна

Виджеты: Госуслуги.Решаем вместе

- Необходимо разместить виджет платформы обратной связи портала государственных услуг «Госуслуги. Решаем вместе» на главной странице сайта органа власти
- Ссылка для размещения - <https://pos.gosuslugi.ru/admin/>
- Сотрудник с ролью Администратор ЛКО в разделе «Функционирование ЛКО» выбирает вариант оформления Веб-виджета и размещает сгенерированный код на сайте



Рейтингование

- При рейтинговании органов власти учитываются:
 - Соблюдение сроков и критериев при подготовке ответов на сообщения заявителей
 - Позиционирование
 - Размещение виджетов на сайте
 - Проведение общественных голосований и размещение об этом информации в социальных сетях и СМИ
- Регулярность проведения рейтингования по работе в системе ПОС – ежемесячно
- Данный рейтинг направляется заместителям Председателя Правительства Тверской области, а также будет распространен ответственным лицам в общий чат в WhatsApp по ПОС не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.