ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 25.08.2026 № 183-01-04/44 – р
г. Краснотурьинск

Об утверждении плана мероприятий (дорожная карта) по росту качества ответов на обращения и сообщения граждан, поступившие с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – посредством системы обратной связи ПОС до 2030 года

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», на основании методики расчета показателя «Доля органов и организаций в субъекте Российской Федерации, внедривших систему оценки уровня удовлетворенности граждан качеством их работы с использованием платформы обратной связи», утвержденной протоколом заочного голосования подкомиссии по ключевым проектам цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 16.05.2025 № 2пр, статьей 29 Устава муниципального округа Краснотурьинск, утверждённого решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, постановлением Главы муниципального округа Краснотурьинск от 31.07.2026 № 183-01-03/34 «О внедрении системы оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы органов местного самоуправления муниципального округа Краснотурьинск и учреждений (организаций), подведомственных органов местного самоуправления муниципального округа Краснотурьинск, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

1. Утвердить план мероприятий (дорожная карта) по росту качества ответов на обращения и сообщения граждан, поступившие с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – посредством системы обратной связи ПОС до 2030 года (прилагается).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального округа Краснотурьинск.

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального округа **А.Ю. Устинов**

ВЕРНО
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОТДЕЛ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК
Н.А. СВИРИДОВА

Утвержден
распоряжением Главы муниципального
округа Краснотурьинск
от 25.08.2026 № 183-01-04/44 – р
«Об утверждении плана мероприятий (дорожная карта) по росту качества ответов на обращения и сообщения граждан, поступившие с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – посредством системы обратной связи ПОС до 2030 года»

ПЛАН
мероприятий (дорожная карта) по росту качества ответов на обращения и сообщения граждан, поступившие с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – посредством системы обратной связи ПОС до 2030 года

Таблица 1. Основные сведения

Ответственный (руководитель/заместитель руководителя органа/организации, ответственного за организацию работ)	фамилия, имя, отчество: Ивлева Ирина Владимировна должность: заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск телефон: 8(34384)98902 добавочный 2148 Email: IvlevaIV@krtadm.ru)

Ответственный за координацию работ	фамилия, имя, отчество: Киприянова Надежда Вадимовна должность: заместитель начальника организационно-управленческого отдела Администрации муниципального округа Краснотурьинск телефон: 8(34384)98902 добавочный 2153 Email: kipriyanovanv@krtadm.ru
Таблица 2. Целевые показатели качества ответов	
Уровень удовлетворенности граждан и организаций рассмотрением сообщений и обращений, направленных в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и подведомственные им организации с использованием платформы обратной связи»	В 2026 году – 64% В 2027 году – 68% В 2028 году – 72% В 2029 году – 76% В 2030 году – 80%
Средний срок обработки обращений и сообщений, поступивших в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и подведомственные им организации через платформу обратной связи	В 2026 году – 7,5 дней С 2027 года – 7 дней
Таблица 3. Дорожная карта	

№	Мероприятие	Результат выполнения	Показатель выполнения	Дата начала	Дата завершения	Ответственный исполнитель
1. Описание первопричины Отсутствие системной информации об уровне удовлетворенности заявителей ответами и среднем времени ответа на обращения и сообщения						

1.1	итическая справка об не удовлетворенности ителей ответами и нем времени ответа на щения и сообщения истические данные, из причин качества и ов ответов, сферы и низации с низкими ками) – «входные» ые	справка в текстовом формате выгрузка «Отчет по сообщениям» ПОС с маркерами (далее – маркеры) «средний срок ответа»; «просрочено» (из них по ФЗ-59); «уровень удовлетворенности» по категориям (подкатегориям) и учреждениям	да/нет	01.09.2026	31.12.2030	заместитель начальника организационно-управленческого отдела Администрации муниципального округа Краснотурьинск
1.2.	Назначение ответственного за предоставление информации	документ о назначении ответственного	да/нет	01.09.2026	31.12.2030	старший инженер организационно-управленческого отдела Администрации муниципального округа Краснотурьинск
1.3	Информирование об отчетности по сроку ответа и удовлетворенности в план периодических совещаний руководителя	доклад к совещанию с маркерами итоговый протокол	да/нет	01.09.2026	31.12.2030	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
2. Описание первопричины Отсутствие системного мониторинга уровня удовлетворенности заявителей ответами и среднего времени ответа на обращения и сообщения						
2.1. Организационные мероприятия						

2.1.1	Разработка должностных инструкций сотрудникам для ежедневной работы по мониторингу качества и сроков ответа	распоряжение об утверждении должностных инструкций должностными обязанностями специалиста по мониторингу качества и сроков ответа	да/нет	01.09.2026	01.10.2026	руководители подразделений Администрации муниципального округа Краснотурьинск, руководители органов местного самоуправления
2.1.2	Разработка документа со стандартами своевременного качественного ответа (рекомендации)	документ	да/нет	01.09.2026	01.11.2026	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
2.1.3	Разработка плана обучающих мероприятий по подготовке качественного ответа	План обучающих мероприятий	да/нет	01.09.2026	01.11.2026	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
2.2. Системные мероприятия						
2.2.1	Анализ качества подготовленных ответов (до публикации, после публикации – по согласованию)	информация к совещанию у Главы муниципального округа Краснотурьинск	да/нет	еженедельно		заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
2.2.2	Анализ комментариев заявителей	информация к совещанию у Главы муниципального округа Краснотурьинск	да/нет	еженедельно		заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск

2.2.3	Мониторинг сообщений и обращений со сроком ответа более 8 дней для приоритетной отработки	информация к совещанию у Главы муниципального округа Краснотурьинск	да/нет	еженедельно	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
2.2.4	Мониторинг сообщений и обращений с нарушением срока ответа, со сроком ответа в ближайшие даты	информация к совещанию у Главы муниципального округа Краснотурьинск	да/нет	ежедневно	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск
3. Анализ результата выполнения мероприятий «дорожной карты»					
	Аналитическая справка об уровне удовлетворенности заявителей ответами и среднем времени ответа на обращения и сообщения (статистические данные, обоснование результата) – «итоговые» данные	справка в текстовом формате выгрузка «Отчет по сообщениям» ПОС с маркерами (далее – маркеры): «средний срок ответа»; «просрочено» (из них по ФЗ-59) «уровень удовлетворенности»	да/нет	месяц/квартал/год	заместитель Главы Администрации муниципального округа Краснотурьинск