



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОУФИМСК

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.09.2024

№ 846

г. Красноуфимск

***О регламенте обработки входящих сообщений и обращений,  
поступающих в адрес Администрации городского округа Красноуфимск  
в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной  
информационной системы «Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)»***

Во исполнение требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления 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» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334), в соответствии с Соглашением о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Свердловской области от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22835/53, а также, учитывая распоряжение Правительства Свердловской области от 04.12.2020 № 654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)» с изменениями, внесенными распоряжением Правительства Свердловской области от 27.02.2023 № 110-РП, в целях организации подготовки и направления своевременных ответов заявителям в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи, система ПОС), руководствуясь ст.ст. 31, 48 Устава МО городского округ Красноуфимск,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Администрации городского округа Красноуфимск в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (приложение №1).

2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в Администрации городского округа Красноуфимск (приложение №2).

3. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней (приложение №3).

4. Назначить Ахмедову Ольгу Владимировну главного специалиста управления организационной работы Администрации городского округа Красноуфимск координатором и куратором в системе ПОС в части контроля и маршрутизации поступающих сообщений и обращений от заявителей в структурные подразделения и подведомственные организации Администрации городского округа Красноуфимск по принадлежности, а также в части контроля за направлением на утверждение подготовленных ответов. В случае отсутствия Ахмедовой Ольги Владимировны распределение функционала определяет начальник управления организационной работы Администрации городского округа Красноуфимск (Чужова А.С.).

5. Утвердить Перечень сотрудников Администрации городского округа Красноуфимск и подведомственных учреждений/предприятий ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях (далее – Перечень ответственных лиц) (приложение №4).

Исполнители несут персональную ответственность за содержание ответов на сообщения и обращения заявителей. Перед отправкой подготовленных проектов ответов в системе ПОС на утверждение, исполнители предварительно согласуют тексты ответов с руководителями их структурных подразделений любым доступным способом. Сотрудники с ролью «Руководитель» несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения сообщений и обращений, подготовки, согласования и утверждения проектов ответов на своем этапе работы в системе ПОС.

6. При подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС руководствоваться предложенными Рекомендациями (приложение №5).

7. Настоящее Постановление опубликовать в официальном периодическом печатном издании «Вестник городского округа Красноуфимск» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Красноуфимск в сети «Интернет».

8. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования.

9. Контроль за исполнением Постановления возложить на заместителя Главы по правовым и организационным вопросам Шахбанова Р.О.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**обработки входящих сообщений/обращений, поступающих**  
**в адрес Администрации городского округа Красноуфимск**  
**в Платформе обратной связи**

**Глава 1. Общие положения**

В соответствии с пунктом 3 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, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334, с использованием единого портала могут направляться:

а) обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа;

б) сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщения и обращения, поступающие в адрес Администрации городского округа Красноуфимск через систему ПОС проходят следующие этапы обработки: модерация, координация, исполнение, согласование, утверждение.

**Модерация** – прием поступивших сообщений на рассмотрение или их отклонение. Осуществляется уполномоченными сотрудниками Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Этапы координации, исполнения, согласования и (или) утверждения осуществляются сотрудниками Администрации городского округа Красноуфимск, а также подведомственных учреждений (далее – пользователи системы ПОС).

**Координация** – направление поступившего в систему ПОС с этапа модерации сообщения для подготовки ответа исполнителем.

**Исполнение** – подготовка ответа на поступившее сообщение и (или) обращение в системе ПОС.

**Согласование** – процесс проверки и согласования качества проекта ответа на сообщение/обращение, его целесообразности, реальности.

**Утверждение** – процесс проверки качества проекта ответа на сообщение и (или) обращение, его своевременности, целесообразности, реальности, соответствие действующему законодательству и направления заявителю в системе ПОС.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение и (или) обращение в системе ПОС.

Каждому этапу соответствует определенная функциональная роль:

**Координатор** – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений и обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений и обращений между исполнителями.

**Куратор** – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений и обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности.

Исполнитель – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений и обращений и подготовку ответов на них в системе ПОС.

**Руководитель** – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и (или) утверждение подготовленных ответов на сообщения и обращения в системе ПОС.

При утверждении проекта подготовленного ответа на обращение утверждающим применяется усиленная неквалифицированная электронная подпись уполномоченного лица, который несет ответственность за соблюдение установленного законодательством порядка рассмотрения обращений граждан, определенного в соответствии со статьей 5.59 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

Один пользователь в системе ПОС может одновременно совмещать несколько любых ролей.

**Фаст-трек** – отдельный вид сообщений и (или) обращений и характеристика категории, подкатегории сообщения и (или) обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения и (или) обращения должен быть выполнен быстрее, чем за 30 календарных дней.

Срок нахождения сообщения и (или) обращения на каждом этапе процесса обработки сообщений и (или) обращений определяется как доля от общего срока обработки сообщения и (или) обращения данной категории и задается в общесистемных настройках системы ПОС в процентах. Этот процент является единым для сообщений/обращений с любыми сроками обработки.

Сроки нахождения сообщения и (или) обращения на каждом этапе процесса обработки сообщений и (или) обращений, рассчитанные в днях и (или) часах для двух вариантов сообщений и (или) обращений: сообщения и (или) обращения с 30-дневным сроком обработки и фаст-трек с 10-дневным сроком обработки, приведены в таблице.

В случае поступления сообщений и (или) обращений со сроком рассмотрения и подготовки ответа менее 10 дней расчет срока нахождения сообщений/обращений на всех этапах рассчитывается исходя из установленного процентного соотношения.

Таблица. Срок нахождения сообщений/обращений на этапах процесса обработки сообщений/обращений, который не должен превышать указанных значений

№ п/п	Наименование этапа	Роль пользователя в системе ПОС	Срок нахождения сообщения/обращения на этапе, в процентах от общего срока обработки	Срок нахождения сообщения/обращения с 30-дневным сроком обработки на этапе	Срок нахождения сообщения/обращения с признаком фаст-трек с 10-дневным сроком обработки на этапе
1	2	3	4	5	6
1.	Модерация	Модератор (федеральный уровень)	5	1 день 12 часов	12 часов
2.	Координация	Координатор	5	1 день 12 часов	12 часов
3.	Исполнение	Координатор или Исполнитель	65	19 дней 12 часов	6 дней 12 часов
4.	Согласование	Руководитель	15	4 дня 12 часов	1 день 12 часов
5.	Утверждение	Руководитель	10	3 дня	1 день
6.	Общий срок обработки		100	30 дней	10 дней

## **Глава 2. Порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов**

1. Координатор в Администрации городского округа Красноуфимск принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителям в структурные подразделения Администрации городского округа Красноуфимск или подведомственные учреждения. Для ускорения процесса координации в системе ПОС для отдельных категорий могут быть применены автоправила и (или) автокоординация.

2. Координатор в структурном подразделении Администрации городского округа Красноуфимск либо в подведомственном учреждении рассматривает поступившее сообщение и (или) обращение и направляет Исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель в структурном подразделении Администрации городского округа Красноуфимск либо в подведомственном учреждении направляет подготовленный проект ответа на согласование и дальнейшее утверждение сотруднику с ролью «Руководитель».

4. Начальник структурного подразделения или сотрудник с ролью «Руководитель» на этапе согласования проекта ответа, а также на этапе утверждения проекта ответа, получив проект ответа, рассматривают поступившее сообщение или обращение и подготовленный проект ответа по существу.

В случае отсутствия замечаний проект ответа согласовывается и (или) утверждается. При наличии замечаний проект ответа отклоняется.

В случае отклонения с уровня согласования и (или) утверждения сообщение и (или) обращение автоматически направляется Исполнителю в структурное подразделение Администрации городского округа Красноуфимск или подведомственное учреждение (если ответ готовил сотрудник подведомственного учреждения) для повторного рассмотрения сообщения и (или) обращения, при этом срок рассмотрения сообщения и (или) обращения не продлевается.

Приложение № 2 к Постановлению  
 администрации городского округа  
 Красноуфимск  
 № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению**  
**в Администрации городского округа Красноуфимск**

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
1.	Автомобильные дороги	КМКУ «Служба единого заказчика»
2.	Благоустройство	КМКУ «Служба единого заказчика»; отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
3.	Ветеринария	Отдел благоустройства и экологии Администрации ГО Красноуфимск
4.	Водоснабжение	МУП «Горкомхоз»; отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
5.	Газоснабжение	Отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск; отдел архитектуры и градостроительства Администрации ГО Красноуфимск
6.	Дворы и территории общего и пользования	МУП «Жилищно-коммунальное управление»; отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
7.	Культура	ОМС «Управление культуры» ГО Красноуфимск
8.	Многоквартирные дома	МУП «Жилищно-коммунальное управление»
9.	Мусор	МУП «Чистый город»
10.	Образование	ОМС «Управление образованием» ГО Красноуфимск
11.	Общественное питание	Управление экономического развития Администрации ГО Красноуфимск
12.	Общественный транспорт	Отдел благоустройства и экологии Администрации ГО Красноуфимск
13.	Плата за жилищно-коммунальные услуги	МУП «Жилищно-коммунальное управление»; отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
14.	Погребение и похоронное дело	КМКУ «Служба единого заказчика»
15.	Природа, экология	Отдел благоустройства и экологии Администрации ГО Красноуфимск
16.	Теплоснабжение	МУП «Жилищно-коммунальное управление»;

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
		отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
17.	Торговля	Управление экономического развития Администрации ГО Красноуфимск
18.	Физическая культура и спорт	Отдел физической культуры и спорта Администрации ГО Красноуфимск
19.	Электроснабжение	КМКУ «Служба единого заказчика»; отдел городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск
20.	Лесное хозяйство	Отдел общественной безопасности Администрации ГО Красноуфимск

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**категорий (подкатегорий) сообщений и обращений,**  
**подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней**

Номер строки	Категория сообщений и обращений*	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек (дней)
1	2	3	4
1.	Автомобильные дороги	дорожная инфраструктура	10
2.	Автомобильные дороги	дорожная разметка	10
3.	Автомобильные дороги	дорожные знаки	10
4.	Автомобильные дороги	дорожные работы	10
5.	Автомобильные дороги	освещение дорог	10
6.	Автомобильные дороги	пешеходные переходы	10
7.	Автомобильные дороги	светофоры	10
8.	Автомобильные дороги	тротуары	10
9.	Автомобильные дороги	уборка снега	10
10.	Благоустройство	внутридворовая инфраструктура для отдыха	10
11.	Благоустройство	внутридворовая дорожная инфраструктура	10
12.	Благоустройство	внутридворовые дорожные покрытия	10
13.	Благоустройство	дворовая территория	10
14.	Благоустройство	детские площадки	10
15.	Благоустройство	контейнерные площадки	10
16.	Благоустройство	общественные территории и пешеходные зоны	10
17.	Благоустройство	отсутствие наружного освещения	10
18.	Ветеринария	отлов безнадзорных животных	10
19.	Водоснабжение	отключение воды	10
20.	Водоснабжение	повреждение трубопровода	10
21.	Газоснабжение	восстановление газоснабжения	10
22.	Дворы и территории общего и пользования	зеленые насаждения	10
23.	Дворы и территории общего и пользования	канализационные люки	10

1	2	3	4
24.	Дворы и территории общего и пользования	пешеходная инфраструктура	10
25.	Дворы и территории общего и пользования	размещение рекламы	10
26.	Дворы и территории общего и пользования	уборка снега	10
27.	Дворы и территории общего и пользования	угроза падения льда с крыш	10
28.	Дворы и территории общего и пользования	уличное освещение	10
29.	Дворы и территории общего и пользования	ямы, выбоины	10
30.	Культура	недовольство услугами, оказываемыми учреждениями культуры	10
31.	Культура	отсутствие условий для инвалидов в учреждении культуры	10
32.	Многоквартирные дома	авария на трубопроводе	10
33.	Многоквартирные дома	засор общедомовых систем	10
34.	Многоквартирные дома	инфраструктура для инвалидов	10
35.	Многоквартирные дома	отопление	10
36.	Многоквартирные дома	пожарная сигнализация	10
37.	Многоквартирные дома	ремонт подъезда	10
38.	Многоквартирные дома	стены и фасады	10
39.	Многоквартирные дома	уборка	10
40.	Мусор	контейнерные площадки, мусорные контейнеры	10
41.	Мусор	свалки мусора в лесу	10
42.	Мусор	свалки мусора во дворах	10
43.	Мусор	свалки мусора на дорогах	10
44.	Мусор	уборка мусора во дворах	10
45.	Мусор	уборка мусора на дорогах	10
46.	Образование	безопасность образовательных организаций	10
47.	Образование	вопросы функционирования образовательных организаций	10
48.	Образование	защита прав детей	10
49.	Образование	незаконный сбор денег в образовательных организациях	10

1	2	3	4
50.	Образование	некорректное поведение сотрудника образовательной организации	10
51.	Образование	питание в образовательных организациях	10
52.	Образование	электронный дневник	10
53.	Общественное питание	нарушение санитарных норм и правил на предприятии общественного питания	10
54.	Общественное питание	создание доступной среды для инвалидов на объектах общественного питания	10
55.	Общественный транспорт	нарушение графика движения транспорта	10
56.	Общественный транспорт	нарушение перевозчиком правил дорожного движения	10
57.	Общественный транспорт	нарушение схемы движения маршрута	10
58.	Общественный транспорт	некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков	10
59.	Общественный транспорт	неудовлетворительные условия проезда в автомобильном транспорте	10
60.	Общественный транспорт	неудовлетворительные условия проезда в пригородных электропоездах	10
61.	Общественный транспорт	оплата проезда, невыдача пассажиру билета	10
62.	Общественный транспорт	создание безбарьерной среды для инвалидов на общественном транспорте	10
63.	Общественный транспорт	социальные карты	10
64.	Плата за жилищно-коммунальные услуги	ошибки в начислении платы за коммунальные и жилищные услуги	10
65.	Погребение и похоронное дело	создание доступной среды для инвалидов на кладбищах	10
66.	Природа, экология	нарушения при эксплуатации очистных сооружений	10
67.	Природа, экология	незаконное размещение отходов	10

1	2	3	4
68.	Природа, экология	сброс сточных вод, нарушение использования и охраны водных объектов	10
69.	Теплоснабжение	повреждение трубопровода теплоснабжения	10
70.	Торговля	нарушения при розничной продаже алкоголя	10
71.	Торговля	нестационарная торговля (киоски, павильоны, сезонная торговля)	10
72.	Торговля	создание доступной среды для инвалидов на объектах торговли	10
73.	Физическая культура и спорт	зачисление ребенка в спортивную школу	10
74.	Физическая культура и спорт	недоступность спортивных объектов для людей с ограниченными возможностями	10
75.	Физическая культура и спорт	некорректное отношение работников в учреждении спорта	10
76.	Электроснабжение	качество электроснабжения	10
77.	Электроснабжение	отключение электроэнергии	10
78.	Лесное хозяйство	противопожарные мероприятия	10

\*При определении других категорий/подкатегорий типа «Фаст-трек», назначенные с федерального уровня, сообщения/обращения обрабатываются в те сроки, которые будут определены на федеральном уровне.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**сотрудников (ответственных лиц) Администрации городского округа**  
**Красноуфимск и подведомственных учреждений/предприятий ответственных**  
**за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в**  
**сроки, не превышающие указанные в сообщениях/обращениях**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Роль в ПОС
1	2	3	4
1.	Антипина Елена Николаевна	Первый заместитель Главы по городскому хозяйству	Руководитель
2.	Ахмедова Ольга Владимировна	Главный специалист управления организационной работы Администрации ГО Красноуфимск	Куратор, координатор
3.	Грачев Сергей Юрьевич	Главный специалист управления организационной работы Администрации ГО Красноуфимск	Куратор, координатор
4.	Аристова Екатерина Александровна	Главный специалист отдела по социальной политике, молодежным программам и туризму Администрации ГО Красноуфимск	Исполнитель
5.	Пирогов Иван Александрович	Заместитель начальника отдела общественной безопасности Администрации ГО Красноуфимск	Руководитель, исполнитель, куратор, координатор
6.	Баранова Надежда Раисовна	Начальник отдела благоустройства и экологии Администрации ГО Красноуфимск	Исполнитель
7.	Рязанов Дмитрий Васильевич	Начальник отдела городского хозяйства Администрации ГО Красноуфимск	Исполнитель
8.	Таньжина Марина Андреевна	Начальник отдела архитектуры и градостроительства Администрации ГО Красноуфимск	Руководитель, исполнитель
9.	Яковлев Андрей Григорьевич	Начальник отдела физкультуры и спорта Администрации ГО Красноуфимск	Руководитель, исполнитель
10.	Борисовских Елена	Начальник управления экономического развития Администрации ГО Красноуфимск	Руководитель, исполнитель

	Федоровна		
11.	Черемнова Елена Германовна	Начальник ОМС «Управление культуры» ГО Красноуфимск	Руководитель, исполнитель, координатор
12.	Малинникова Ирина Павловна	Ведущий специалист ОМС «Управление культуры» ГО Красноуфимск	Координатор, исполнитель
13.	Вахрушева Елена Анатольевна	Начальник ОМС «Управление образованием» ГО Красноуфимск	Руководитель
14.	Путилина Варвара Александровна	Специалист по информационной безопасности ОМС «Управление образованием» ГО Красноу- фимск	Координатор, куратор, исполнитель
15.	Кожакин Олег Васильевич	Директор КМКУ «Служба единого заказчика»	Руководитель, координатор, куратор
16.	Чебыкин Алексей Иванович	Заместитель директора КМКУ «Служба единого заказчика»	Исполнитель
17.	Мартьянов Евгений Григорьевич	Директор МУП «Горкомхоз»	Руководитель
18.	Балуева Татьяна Александровна	Секретарь МУП «Горкомхоз»	Исполнитель
19.	Верхотуров Андрей Александрович	Директор МУП «Чистый город»	Руководитель, исполнитель, координатор, куратор
20.	Ташкинов Алексей Михайлович	Директор МУП «Жилищно-коммунальное управление»	Руководитель
21.	Торгашов Анатолий Иванович	Специалист МУП «Жилищно-коммунальное управление»	Координатор, куратор, исполнитель

Приложение № 5 к Постановлению  
администрации городского округа  
Красноуфимск  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2024 г.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

### **при подготовке ответов на сообщения, поступившие в ПОС**

При подготовке ответов на сообщения заявителей в ПОС необходимо учитывать следующие правила:

1. Обязательно наличие приветствия (Добрый день! Здравствуйте!);
2. Обращение к заявителю по имени или имени отчеству, БЕЗ фамилии!
3. Ответ БЕЗ грамматических, орфографических, пунктуационных ошибок и опечаток;
4. Ответ БЕЗ канцеляризмов, шаблонных фраз и перечисления нормативно-правовых актов;
5. Ответ четкий и исчерпывающий, БЕЗ эмоциональной окраски;
6. В ответе необходимо сохранить формальную и нормативную точность;
7. Начало ответа формулируется в соответствии с запросом заявителя;
8. Суть ответа - в начале ответа;
9. Если необходимо обозначить историю вопроса, эта информация должна быть в конце ответа;
10. В ответе должно содержаться подробное решение вопроса;
11. Если в ответе даются рекомендации, они должны быть полными и подробными;
12. Запрещается при ответах на сообщения, направленных на повторное рассмотрение, писать ответ при помощи копирования ранее отправленного ответа;
13. Если поступило сообщение в компетенции ведомства, которое не подключено к ПОС, в ответе заявителю необходимо указывать полную контактную информацию организации, куда ему нужно обратиться.