

О ПЛАТФОРМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ (ПОС)

Сообщите о любой проблеме и получите ответ от органов власти

«Госуслуги. Решаем вместе» — приложение для решения проблем. Подавайте жалобы, задавайте вопросы, вносите предложения, участвуйте в опросах и голосованиях, чтобы повысить качество жизни. Это просто и быстро.

Расскажите, что волнует

Решить проблему можно не только через приложение, но и через специальную форму — найдите нужный баннер и напишите о своей проблеме.

Сообщение рассмотрит профильный орган власти или администрация муниципалитета, отвечающие за решение этих вопросов. Без ответа оно не останется — ведомства обязаны дать ответ на ваше сообщение в течение 30 дней. Некоторые проблемы решаются быстрее: в срок до 10 дней.

Вы сможете оценить результат.

Узнайте, о чём спрашивают в вашем регионе

На карте вы можете посмотреть все публичные сообщения региона — узнать, что волнует ваших соседей или жителей других городов.

Ссылка на портал Госуслуг КБР <https://pos.gosuslugi.ru/landing/>

Где заполнить форму обратной связи

- На Госуслугах;
- В приложении «Госуслуги. Решаем вместе»;
- На сайте ведомства, к компетенции которого относится вопрос.

Как отправить сообщение

Опишите проблему, укажите адрес, приложите фото или видео. Сообщение рассмотрит профильный орган власти или администрация муниципалитета, отвечающие за решение этих вопросов. Без ответа оно не останется — ведомства обязаны дать ответ на любое из сообщений в течение 30 дней.

Затем вы сможете оценить результат.

На что можно пожаловаться

На любую проблему. Сейчас чаще всего обращаются с вопросами о вакцинации от коронавируса, сообщают о проблемах с записью к врачу, жалуются на дорожные ямы или мусор во дворе дома

Вы можете узнать об организации, в которую отправлено сообщение, сроках решения вопроса и полученном ответе на Госуслугах или в мобильном приложении «Госуслуги Решаем вместе»

Иногда жалоба может быть отклонена — например, если текст содержит угрозы или оскорбления или если в одном сообщении задано несколько вопросов по разным темам. Подробнее о причинах отклонения сообщения — на [Госуслугах](#).

Когда решат вопрос

Срок рассмотрения — до 30 календарных дней.

По некоторым тематикам предусмотрены сокращенные сроки — до 10 календарных дней. К ним относятся, например, горячее питание в школах, вопросы по коронавирусу, туристический кешбэк.

Если проблема не решена или вас не устроило качество ответа, сообщение можно вернуть на повторное рассмотрение. Для этого нажмите кнопку «вернуть на доработку» и добавьте комментарий.

Правила подачи сообщений

Важно, чтобы в одном сообщении был только один вопрос, проблема или жалоба. Фотографии должны быть в хорошем разрешении, без дефектов и обработки в фоторедакторах. Подробно правила подачи сообщений описаны в отдельном файле (PDF, 80 КБ).