

РЕГЛАМЕНТ
обработки входящих сообщений/обращений, поступающих в адрес
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
«Детская художественная школа»
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 от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщения и обращения, поступающие в адрес муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская художественная школа» (далее – Учреждение, МБУДО «Детская художественная школа») через систему ПОС, проходят следующие этапы обработки: модерация, координация, исполнение, 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 Управления, а также подведомственных учреждений (далее – пользователи системы ПОС).

Координация – направление поступившего в систему ПОС с этапа модерации сообщения и (или) обращения для подготовки ответа исполнителем.

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

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.

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	80	24 дня	8 дней
4.	Утверждение	Руководитель	10	3 дня	1 день
5.	Общий срок обработки		100	30 дней	10 дней

Глава 2. Порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов

1. Координатор в Учреждении принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителю.

2. Исполнитель в Учреждении направляет подготовленный проект ответа на утверждение руководителю.

4. Руководитель Учреждения 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 утверждается. При наличии замечаний проект ответа направляется Исполнителю или Координатор в Учреждении перенаправляет сообщение для повторного рассмотрения сообщения и (или) обращения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 305635189186826168010400438383193104950455390161

Владелец Бельшева Лариса Валерьевна

Действителен с 03.04.2024 по 03.04.2025