

**О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих
в адрес Муниципального автономного общеобразовательного учреждения –
средней общеобразовательной школы № 154 (МАОУ СОШ № 154)
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)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Муниципального автономного общеобразовательного учреждения – средней общеобразовательной школы № 154 (далее МАОУ СОШ № 154) в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (прилагается).
2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в МАОУ СОШ № 154 (прилагается).
3. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней (прилагается).
4. Назначить директора школы координатором и куратором в системе ПОС в части контроля и маршрутизации поступающих сообщений и обращений от заявителей в структурные подразделения и подведомственные организации МАОУ

СОШ № 154 по принадлежности, а также в части контроля за направлением на утверждение подготовленных ответов. В случае отсутствия О.В. Валаминой распределение функционала определяет исполняющий обязанности директора школы.

5. Утвердить Перечень сотрудников МАОУ СОШ № 154, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях (далее – Перечень сотрудников) (прилагается).

6. Утверждающим подготовленные проекты ответов назначить директора школы, О.В. Валамину.

7. Сотрудники МАОУ СОШ № 154, ответственные за организацию работы по подготовке и утверждению ответов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения сообщений и обращений, подготовки, согласования и утверждения проектов ответов на своем этапе работы в системе ПОС.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директора МАОУ СОШ № 154



О.В. Валамина

УТВЕРЖДЕН

приказом МАОУ СОШ № 154,

от 06.06.2025 № 32/30

«О регламенте обработки входящих сообщений и обращений,

поступающих в адрес

Муниципального автономного

общеобразовательного учреждения –

средней общеобразовательной

школы № 154

в Едином окне цифровой обратной

связи на базе федеральной

государственной информационной

системы «Единый портал

государственных и муниципальных

услуг (функций)»

РЕГЛАМЕНТ

**обработки входящих сообщений/обращений, поступающих
в адрес Муниципального автономного общеобразовательного учреждения –
средней общеобразовательной школы № 154 (далее МАОУ СОШ № 154)
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 МАОУ СОШ № 154 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 МАОУ СОШ № 154, 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 МАОУ СОШ № 154 принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителям в структурные подразделения МАОУ СОШ № 154 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 МАОУ СОШ № 154 либо подведомственном учреждении рассматривает поступившее сообщение и (или) обращение и направляет Исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель в структурном подразделении МАОУ СОШ № 154 направляет подготовленный проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения и на утверждение директору школы.

Подготовленный Исполнителем в подведомственном учреждении проект ответа утверждается сотрудником подведомственного учреждения с ролью «Руководитель».

4. 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 МАОУ СОШ № 154 (если проект ответа готовил сотрудник МАОУ СОШ № 154 либо на координацию в МАОУ СОШ № 154. Если отклоненный проект ответа поступает на координацию в МАОУ СОШ № 154, то Координатор в МАОУ СОШ № 154 перенаправляет сообщение в подведомственное учреждение для повторного рассмотрения сообщения и (или) обращения.

УТВЕРЖДЕН

приказом МАОУ СОШ № 154

от 06.06.2015 № 32/3-0

«О регламенте обработки входящих сообщений и обращений,

поступающих в адрес

Муниципального автономного

общеобразовательного учреждения –

средней общеобразовательной

школы № 154

в Едином окне цифровой обратной

связи на базе федеральной

государственной информационной

системы «Единый портал

государственных и муниципальных

услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ**категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению****в МАОУ СОШ № 154**

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
1.	Горячее питание	МАОУ СОШ № 154
2.	Детские оздоровительные лагеря	МАОУ СОШ № 154
3.	Образование	МАОУ СОШ № 154
4.	Сведения об образовании и достижениях	МАОУ СОШ № 154

УТВЕРЖДЕН

приказом МАОУ СОШ № 154

от 06.06.2015 № 32/3-0

«О регламенте обработки входящих сообщений и обращений,

поступающих в адрес

Муниципального автономного

общеобразовательного учреждения –

средней общеобразовательной

школы № 154

в Едином окне цифровой обратной

связи на базе федеральной

государственной информационной

системы «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)»

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.			
2.			
...			

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

УТВЕРЖДЕН

приказом МАОУ СОШ № 154

от 06.06.2015 № 32/3-0«О регламенте обработки входящих
сообщений и обращений,

поступающих в адрес

Муниципального автономного

общеобразовательного учреждения –

средней общеобразовательной

школы № 154

в Едином окне цифровой обратной

связи на базе федеральной

государственной информационной

системы «Единый портал

государственных и муниципальных

услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ

**сотрудников МАОУ СОШ № 154, 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.	Валамина Ольга Вячеславовна	директор	Руководитель

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 536171759065585446564790988547248581220572211440

Владелец Ольга Вячеславовна Валамина

Действителен с 21.10.2024 по 21.10.2025