

**Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр «Алые паруса»
(МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса»)**

ПРИКАЗ

02.12.2024

№ 55

г. Верхняя Пышма

Об утверждении регламента обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса» 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 02.05.2006 № 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), распоряжения администрации городского округа Верхняя Пышма от 26.08.2024 № 600 «О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес администрации городского округа Верхняя Пышма в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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 МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса» в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (прилагается).
2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса» (прилагается).
3. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений,

подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней (прилагается).

4. Утвердить Перечень сотрудников МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса», ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях (далее – Перечень сотрудников) (прилагается).

5. Определить, что исполнители несут персональную ответственность за содержание ответов на сообщения и обращения заявителей. Перед отправкой подготовленных проектов ответов в системе ПОС исполнители предварительно согласуют тексты ответов с руководителем любым доступным способом.

6. Утверждающим подготовленные проекты ответов назначить Мосиенко Г.А., директора МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса».

7. Сотрудники МАУ ДО «ДЮОЦ «Алые паруса», ответственные за организацию работы по подготовке и утверждению ответов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения сообщений и обращений, подготовки и утверждения проектов ответов на своем этапе работы в системе ПОС.

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
(должность)

Моу
(личная подпись)

Г.А. Мосиенко
(расшифровка подписи)

УТВЕРЖДЕН
приказом МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»
от 02.12.2024 № 55

**РЕГЛАМЕНТ
обработки входящих сообщений/обращений, поступающих
в адрес МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»
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 МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» (далее – Учреждение) 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 Учреждения.

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

2. Координатор в Учреждении рассматривает поступившее сообщение и (или) обращение и направляет Исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель в Учреждении направляет подготовленный проект ответа на утверждение руководителю Учреждения.

4. Руководитель Учреждения на этапе утверждения проекта ответа, получив проект ответа, рассматривает поступившее сообщение или обращение и подготовленный проект ответа по существу.

В случае отсутствия замечаний проект ответа утверждается. При наличии замечаний проект ответа отклоняется.

В случае отклонения с уровня утверждения сообщение и (или) обращение автоматически направляется Исполнителю в Учреждении. Если отклоненный проект ответа поступает на координацию в Администрацию городского округа Верхняя Пышма, то Координатор в Администрации городского округа Верхняя Пышма перенаправляет сообщение в Учреждение для повторного рассмотрения сообщения и (или) обращения.

УТВЕРЖДЕН
приказом МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»
от 02.12.2024 № 55

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению
в МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»

Номер строки	Категории сообщений и обращений
1.	Мероприятия/проекты для молодежи
2.	Образование
3.	Физическая культура и спорт

УТВЕРЖДЕН

приказом МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»
от 02.12.2024 № 55

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.	Образование	Безопасность образовательных организаций	10
2.	Образование	Вопросы функционирования образовательных организаций	10
3.	Образование	Защита прав детей	10
4.	Образование	Незаконный сбор денег в образовательных организациях	10
5.	Образование	Некорректное поведение сотрудника образовательной организации	10
6.	Физическая культура и спорт	Зачисление ребенка в спортивную школу	10
7.	Физическая культура и спорт	Недоступность спортивных объектов для людей с ограниченными возможностями	10
8.	Физическая культура и спорт	Некорректное отношение работников в учреждении спорта	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.

УТВЕРЖДЕН
приказом МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»
от 02.12.2024 № 55

ПЕРЕЧЕНЬ
сотрудников МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса», 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.	Мосиенко Галина Анатольевна	Директор	Руководитель, Координатор, Куратор
2.	Аскарова Наталья Анатольевна	Заведующий отделом	Исполнитель, Координатор

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 293471121974670499605301269442439140112018072234

Владелец Мосиенко Галина Анатольевна

Действителен с 27.12.2024 по 27.12.2025