



СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП)
Раздел 6. Методические указания, рекомендации и другие инструктивные документы

Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес ГАПОУ СО «ИМТ» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

**Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ИМТ»

С.А. Катцина С.А. Катцина

«30» августа 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

**обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес
государственного автономного профессионального образовательного
учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»
в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной
государственной информационной системы
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

2024 год

г. Ирбит

Номер документа	СП-06-2024-№ <u>01</u>
Документ вводится	Впервые



СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП)
Раздел 6. Методические указания, рекомендации и другие инструктивные документы

Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес ГАПОУ СО «ИМТ» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

РАССМОТРЕНО

Советом автономного учреждения
ГАПОУ СО «ИМТ»
Протокол № 12 от «30» август 2024 г.

Введено в действие
приказом директора ГАПОУ СО «ИМТ»
№ 350-од от «30» августа 2024 г.

Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 2024 г.

Составитель: Мамаева Н.А., документовед ГАПОУ СО «ИМТ».

Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» определяет основные этапы обработки сообщений и обращений, порядок рассмотрения и подготовку ответов на них.

Настоящий регламент предназначен для работников и должностных лиц ГАПОУ СО «ИМТ», ответственных за обработку входящих сообщений и обращений, поступающих через Единое окно цифровой связи.



РЕГЛАМЕНТ

**обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес
государственного автономного профессионального образовательного
учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»
в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной
государственной информационной системы
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

СОДЕРЖАНИЕ

	С.
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ	5
3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА НИХ	7
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
1. Форма - Перечень категорий (подкатегорий) сообщений, подлежащих рассмотрению в сокращенные сроки	8
2. Форма - Перечень сотрудников автономного учреждения, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов физическим и юридическим лицам	8
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С РЕГЛАМЕНТОМ	9



РЕГЛАМЕНТ

обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – настоящий Регламент) является локальным нормативным актом государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» (далее – Автономное учреждение).

2. Настоящий Регламент определяет основные этапы обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Автономного учреждения в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов на них.

3. Настоящий Регламент в соответствии с:

- Приказом Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 12.08.2024 №1112 «Об утверждении регламента обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Министерства образования и молодежной политики Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

- Методическими указаниями о порядке формирования системы локальных нормативных актов ГАПОУ СО «ИМТ».

4. Настоящий Регламент предназначен для работников и должностных лиц Автономного учреждения, ответственных за обработку входящих сообщений и обращений, поступающих через Единое окно цифровой связи.

5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения директором Автономного учреждения и действует до внесения последующих изменений в рамках действующего законодательства.



2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

6. Основные понятия в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС):

1) В соответствии с пунктом 3 Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №2334, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) могут направляться:

- *обращения* – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59 – ФЗ) в форме электронного документа;

- *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 №59-ФЗ. Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующий 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 №59-ФЗ.

2) Сообщения и обращения, поступающие в адрес Автономного учреждения через ПОС проходят следующие этапы обработки:

- *модерация* – прием поступивших сообщений на рассмотрение или их отклонение, которое осуществляется уполномоченными сотрудниками Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;



- этапы координации, исполнения, согласования и/или утверждения осуществляются сотрудниками Автономного учреждения (далее – пользователи ПОС);

- координация - направление поступившего в систему ПОС с этапа модерации сообщения или обращения для подготовки ответа исполнителем или направления в вышестоящую организацию;

- исполнение – подготовка ответа на поступившее сообщение или обращение в ПОС;

- согласование - процесс предварительного рассмотрения и проверки проекта ответа на сообщение или обращение на соответствие действующему законодательству;

- утверждение – процесс подписания ответа на сообщение или обращение и направления его заявителю в систему ПОС;

- заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение или обращение в системе ПОС;

3) Сообщения и обращения, поступившие в адрес Автономного учреждения через ПОС не подлежат регистрации в других информационных системах. Каждому сообщению и обращению присваивается единый индивидуальный идентификационный номер внутри ПОС автоматически при направлении;

4) Каждому этапу соответствует определенная функциональная роль:

- *координатор* – пользователь в ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений и обращений, в том числе выполняющий функции разделения сообщений и обращений между исполнителями;

- *куратор* – пользователь в ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений и анализ данных при подготовке статистической отчетности;

- *руководитель* – пользователь в ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и/или утверждение подготовленных ответов на сообщения и обращения в ПОС;

5) При утверждении проекта подготовленного ответа на обращение и сообщение с ролью «Руководитель» применяется усиленная неквалифицированная электронная подпись уполномоченного лица, при утверждении проекта подготовленного ответа на сообщение также может применяться простая электронная подпись;

6) Один пользователь в ПОС может одновременно совмещать несколько любых ролей;

7) Сообщение с ускоренной обработкой – отдельный вид сообщений и характеристика категории, подкатегории сообщений, указывающие на то, что процесс рассмотрения и направления ответа не превышает 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора заявителем способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренным Федеральным законом №59-ФЗ;

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



3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА НИХ

7. Пользователь с ролью «Координатор» в личном кабинете Автономного учреждения принимает входящие сообщения и обращения в ПОС, рассматривает сообщение или обращение по существу и направляет (перенаправляет) для подготовки проекта ответа пользователям с ролью «Исполнитель» или направляет в вышестоящую организацию. Для ускорения процесса координации в системе ПОС для отдельных категорий сообщений могут быть применены автоправила и/или координация.

8. Пользователь с ролью «Исполнитель» в Автономном учреждении после подготовки проекта ответа направляет его на утверждение руководителю Автономного учреждения.

9. Руководитель Автономного учреждения утверждает подготовленные проекты ответов.

10. Руководитель Автономного учреждения или сотрудник Автономного учреждения с ролью «Руководитель» при наличии замечаний к подготовленному проекту ответа отклоняет его. В случае отклонения проекта ответа с уровня утверждения сообщение и утверждения или обращение автоматически направляется исполнителю в Автономное учреждение.

11. Автономное учреждение определяет и утверждает локальным актом перечень категорий (подкатегорий) сообщений, подлежащих рассмотрению в сокращенные сроки, по форме Приложение 1.

12. Руководитель Автономного учреждения определяет и утверждает локальным актом перечень сотрудников Автономного учреждения, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов физическим и юридическим лицам, по форме Приложение 2.



СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП)
Раздел 6. Методические указания, рекомендации и другие инструктивные документы

Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес ГАПОУ СО «ИМТ» в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Приложение 1
Форма

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий (подкатегорий) сообщений, подлежащих
рассмотрению в сокращенные сроки

Номер строки	Категория сообщений	Подкатегория сообщений	Срок рассмотрения «Фаст-трека» (календарные дни)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1			
2			
3			
4			
...			

Приложение 2
Форма

ПЕРЕЧЕНЬ
сотрудников ГАПОУ СО «ИМТ»,
ответственных за организацию работы по подготовке
и утверждению ответов физическим и юридическим лицам

Номер строки	Фамилия, имя, отчество	Должность	Роль в ПОС
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1			
2			
3			
4			
...			