



АДМИНИСТРАЦИЯ БАЙКАЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(АДМИНИСТРАЦИЯ БАЙКАЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.08.2024 г.

№338

с. Байкалово

О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области 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), Администрация Байкаловского муниципального района **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (приложение №1).

2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области (приложение № 2).

3. Назначить ведущего специалиста Организационного отдела Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области Боталову Н.М. координатором и куратором в системе ПОС в части контроля и маршрутизации поступающих сообщений и обращений от заявителей в структурные подразделения и подведомственные организации Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области по принадлежности, а также в части контроля за направлением на утверждение подготовленных ответов. В случае отсутствия Боталовой Н.М. распределение функционала определяет начальник организационного отдела Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области Куликова А.В.

4. Утвердить Перечень сотрудников Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях (далее – Перечень сотрудников) (приложение № 3).

5. Руководителям структурных подразделений Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области, подведомственных организаций, контролировать работу подчиненных сотрудников, ответственных за подготовку проектов ответов по отдельным категориям и подкатегориям в установленные сроки, указанные в Регламенте.

Исполнители несут персональную ответственность за содержание ответов на сообщения и обращения заявителей. Перед отправкой подготовленных проектов ответов в системе ПОС на утверждение, исполнители предварительно согласуют тексты ответов с руководителями их структурных подразделений любым доступным способом.

6. Утверждающим подготовленные проекты ответов назначить Главу Байкаловского муниципального района А.Г. Дорожкина.

7. Сотрудники Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области, 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 Постановления возложить на заместителя Главы Байкаловского муниципального района по социальным вопросам О.А. Емельянову.

Глава  
Байкаловского муниципального района



А.Г. Дорожкин

**РЕГЛАМЕНТ**  
**обработки входящих сообщений/обращений, поступающих**  
**в адрес Администрации Байкаловского муниципального района**  
**Свердловской области в Платформе обратной связи**

**Глава 1. Общие положения**

1. 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 Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области 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 Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области, 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 Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителям в структурные подразделения Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области 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 Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области либо подведомственном учреждении рассматривает поступившее сообщение и (или) обращение и направляет Исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель в структурном подразделении Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области направляет подготовленный проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения и на утверждение Главе Байкаловского муниципального района Свердловской области.

Подготовленный Исполнителем в подведомственном учреждении проект ответа утверждается сотрудником подведомственного учреждения с ролью «Руководитель» и направляется на согласование и утверждение в Администрацию Байкаловского муниципального района Свердловской области.

Проект ответа на сообщение и (или) обращение поступает на согласование в Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области руководителю структурного подразделения или сотруднику с ролью «Руководитель» и дальнейшее утверждение Главой Байкаловского муниципального района Свердловской области.

4. Начальник структурного подразделения или сотрудник Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области с ролью «Руководитель» на этапе согласования проекта ответа, получив проект ответа, рассматривают поступившее сообщение или обращение и подготовленный проект ответа по существу.

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 Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области (если проект ответа готовил сотрудник Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области либо на координацию в Администрацию Байкаловского муниципального района Свердловской области или подведомственное учреждение (если ответ готовил сотрудник подведомственного учреждения)). Если отклоненный проект ответа поступает на координацию в Администрацию Байкаловского муниципального района Свердловской области, то Координатор перенаправляет сообщение в подведомственное учреждение для повторного рассмотрения сообщения и (или) обращения.

Приложение № 2 к  
Постановлению Администрации  
Байкаловского муниципального района  
Свердловской области  
от 28.08.2024г. № 338

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению**  
**в Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской**  
**области**

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
1.	Мероприятия/проекты для молодежи	Организационный отдел Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
2	Образование	Управление образования Байкаловского муниципального района Свердловской области
3	Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	Отдел ГО и ЧС Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
4	Природа, Экология	Отдел архитектуры, строительства, охраны окружающей среды Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
5	Строительство	Отдел архитектуры, строительства, охраны окружающей среды Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
6	Физическая культура и спорт	Муниципальное казенное учреждение «Комитет физической культуры и спорта Байкаловского муниципального района»
7	Экономика и бизнес	Отдел экономики и имущества Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
8	Субсидии и компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Муниципальное казенное учреждение «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления Байкаловского муниципального района Свердловской области»
9.	Земельные отношения	Отдел экономики и имущества Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
10	Имущество	Отдел экономики и имущества Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
11	Участие в жилищных программах	Отдел архитектуры, строительства, охраны окружающей среды Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области
12	Муниципальный архив	Отдел правовой и архивной деятельности Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области

Приложение № 3 к  
Постановлению Администрации  
Байкаловского муниципального района  
Свердловской области  
от 28.08.2024г. № 338

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**сотрудников Администрации Байкаловского муниципального района**  
**Свердловской области, 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.	Емельянова Ольга Анатольевна	Заместитель Главы Байкаловского муниципального района по социальным вопросам	Руководитель
2	Боталова Надежда Михайловна	Ведущий специалист организационного отдела Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области	Исполнитель; Куратор; Координатор; Оператор приема обращений; Муниципальный уполномоченный
3.	Кузеванова Анна Алексеевна	Старший инспектор организационного отдела Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области (по документообороту)	Исполнитель; Куратор; Координатор; Оператор приема обращений; Муниципальный уполномоченный
4.	Занин Роман Сергеевич	Специалист 1 категории отдела ГОиЧС Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области	Исполнитель; Куратор; Координатор; Администратор