



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»**

ПРИКАЗ

01.11.2024

№ 82

Об утверждении регламента обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» 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)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» в Платформе обратной

связи (далее – Регламент) (прилагается).

2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» (прилагается).

3. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней (прилагается).

4. Утвердить Перечень сотрудников МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», 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 на утверждение исполнители предварительно согласуют тексты ответов с руководителем любым доступным способом.

6. Утверждающими подготовленные проекты ответов назначить Никонову А.А., начальника МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», и руководителей подведомственных учреждений.

7. Подведомственным учреждениям в срок до 06.12.2024 внести изменения в локальный правовой акт, регламентирующий порядок обработки входящих сообщений с учетом Федерального закона от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановления Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

8. Сотрудники подведомственных учреждений, 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.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.А. Никонова



УТВЕРЖДЕН

приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»

от 07.11.2024 № 82

РЕГЛАМЕНТ

обработки входящих сообщений/обращений, поступающих в адрес МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» 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 МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» (далее – Управление) 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 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 Управлении рассматривает поступившее сообщение и (или) обращение и направляет Исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель в Управлении направляет подготовленный проект ответа на утверждение руководителю Управления.

4. Руководитель Управления 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 отклоняется.

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



УТВЕРЖДЕН
приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма»
от 20.04.2024 № 82

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению
в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение либо подведомственное учреждение, ответственное за подготовку ответов
1.	Жилищная политика	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
2.	Мероприятия/проекты для молодежи	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»; МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»; МАУ ДО «СШ единоборств»; МАУ ДО «СШ им. Александра Козицына»; МАУ ДО «СШОР «Лидер»; МАУ ДО «СШ по АМС»; МАУ «ЦРМ «Объединение клубов»
3.	Образование	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»; МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»; МАУ ДО «СШ единоборств»; МАУ ДО «СШ им. Александра Козицына»; МАУ ДО «СШОР «Лидер»; МАУ ДО «СШ по АМС»; МАУ «ЦРМ «Объединение клубов»
4.	Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуг	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
5.	Физическая культура и спорт	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»; МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса»; МАУ ДО «СШ единоборств»; МАУ ДО «СШ им. Александра Козицына»; МАУ ДО «СШОР «Лидер»; МАУ ДО «СШ по АМС»; МАУ «ЦРМ «Объединение клубов»



УТВЕРЖДЕН
приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма»
от 21.11.2024 № 82

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 отрабатываются в те сроки, которые будут определены на федеральном уровне.



ПЕРЕЧЕНЬ
сотрудников МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», 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.	Никонова Алёна Андреевна	Начальник	Руководитель, Координатор, Куратор
2.	Черемных Елена Владимировна	Заместитель начальника	Исполнитель, Координатор



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»**

ПРИКАЗ

15.04.2025

№ 62

О внесении изменений в Перечень сотрудников МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма», ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению
ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в
сообщениях/обращениях

В соответствии с распоряжением администрации городского округа
Верхняя Пышма от 17.03.2025 № 150-к «О назначении на должность
начальника муниципального казенного учреждения «Управление физической
культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя
Пышма», в связи с кадровыми изменениями
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести изменения в Перечень сотрудников МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма», ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению
ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в
сообщениях/обращениях, утвержденный приказом МКУ «УСМ ГО
Верхняя Пышма» от 01.11.2024 № 82 «Об утверждении регламента обработки
входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес МКУ «УСМ ГО
Верхняя Пышма» в Едином окне цифровой обратной связи на базе
федеральной государственной информационной системы «Единый портал
государственных и муниципальных услуг (функций)», изложив в новой
редакции (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

А.Н. Хмелёва

К приказу МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма» от 15.04.2025 № 62

УТВЕРЖДЕН
приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма»
от 01.11.2024 № 82

ПЕРЕЧЕНЬ

**сотрудников МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», 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.	Хмелёва Анна Николаевна	Начальник	Руководитель, Координатор,
2.	Никонова Алёна Андреевна	Заместитель начальника	Куратор, Координатор, Исполнитель