**АДМИНИСТРАЦИЯ** **БРАСОВСКОГО РАЙОНА**

**БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**Проект**

«\_\_\_\_» февраля 2024г. № \_\_\_\_

п. Локоть

**Об утверждении Регламента работы в Платформе обратной связи**

Руководствуясь Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 г. №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», в целях организации своевременного и качественного рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через Платформу обратной связи, администрация Брасовского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

-Регламент работы в Платформе обратной связи (приложение №1);

-Перечень категорий (подкатегорий) сообщений, поступающих через Платформу обратной связи, с ускоренным сроком рассмотрения ("фаст-треки") (приложение №2).

2.  Рекомендовать сельским администрациям, подведомственным организациям администрации района закрепить ответственных сотрудников, обеспечить соответствие рабочих мест сотрудников установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям по обеспечению информационной безопасности, обеспечить своевременное и качественное рассмотрение сообщений граждан и юридических лиц в соответствии с требованиями Федерального закона "О персональных данных" и Регламентом работы в Платформе обратной связи.

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации района Казакову Е.П.

Глава администрации района С.Н. Лавокин

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Брасовского района от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_2024 г. № \_\_\_\_

**Регламент**

**работы в Платформе обратной связи**

**1. Общие положения**

Регламент работы в Платформе обратной связи (далее – Регламент) устанавливает порядок работы пользователей с Платформой обратной связи, включая основные подсистемы Платформы обратной связи, содержит описание процедур приема и обработки сообщений с использованием Платформы обратной связи, поступивших от граждан и юридических лиц через "единое окно" подачи сообщений, определяет сроки рассмотрения сообщений на каждом этапе обработки, а также разграничивает обязанности и ответственность пользователей Платформы обратной связи.

Требования Регламента обязательны для участников проверки технологических решений в рамках работы с сообщениями граждан и юридических лиц, поступившими посредством Платформы обратной связи.

Настоящий Регламент не распространяется на порядок работы органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области с обращениями в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", с жалобами граждан и юридических лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

Платформа обратной связи (ПОС, Система, Платформа) – совокупность подсистем Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), предназначенных для приема и обработки сообщений, поступивших от граждан и юридических лиц через "единое окно" подачи сообщений – электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов исполнительной власти области и их подведомственных учреждений в сети Интернет или в личном кабинете на ЕПГУ;

личный кабинет организации (ЛКО) – специальный раздел Системы, который позволяет получить доступ участникам проверки технологических решений к функциям и данным Системы в соответствии с выполненными настройками;

пользователи – учетные записи сотрудников органов исполнительной власти области, участвующих в опытной эксплуатации Системы, используемые для доступа и работы в Системе;

сообщение – информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

"фаст-трек" – сообщение с сокращенным сроком обработки и рассмотрения.

**2. Этапы процесса обработки сообщений, поступивших через**

**Платформу обратной связи**

Процесс обработки сообщений граждан и юридических лиц в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

модерация;

координация;

исполнение;

согласование;

утверждение.

**3. Основные роли участников процесса обработки сообщений**

**и их функционал**

Действия каждого этапа выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль, которая определяет уровень доступа к данным и функциям Системы – Модератор (для этапа модерации), Координатор (для этапа координации), Исполнитель (для этапа исполнения), Руководитель (для этапа согласования), Руководитель (для этапа утверждения) и Оператор приема данных (для загрузки сообщения в Систему).

Модератор осуществляет отбор загруженных в Систему сообщений для дальнейшего рассмотрения и обработки. Модератором является представитель оператора Системы.

Координатор направляет сообщение на исполнение, при необходимости перенаправляет сообщение от одного исполнителя к другому, возвращает сообщение на стадию координации в верхнеуровневую организацию в соответствии с иерархией в Системе в случае, если проблематика сообщения не относится к сфере его компетенции с указанием причин в комментарии. Координатором является сотрудник администрации района, подведомственной организации, в которые поступает сообщение, уполномоченный для работы с сообщениями граждан и юридических лиц.

Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение, при необходимости переназначает исполнителя путем перенаправления сообщения и (или) возвращает сообщение на координацию в рамках ЛКО с указанием причины в комментарии. Исполнителем является сотрудник администрации района, подведомственной организации, в которые поступает сообщение, уполномоченный для работы с сообщениями граждан и юридических лиц.

Руководителем производится согласование, утверждение и отправка подготовленного ответа на сообщение гражданину или юридическому лицу. Руководителем является сотрудник ведомства (организации), в которое поступает сообщение, уполномоченный для работы с сообщениями граждан и юридических лиц.

Куратор осуществляет контроль за обработкой сообщений на всех этапах, а также выявлением просроченных сообщений в Системе, проводит аналитику проблем по сообщениям, повторно поступившим на обработку в случае проставления низкой оценки удовлетворенности ответом. При необходимости переназначает исполнителя. На роль куратора назначается сотрудник администрации района, подведомственной организации, в которые поступает сообщение, уполномоченный для работы с сообщениями граждан и юридических лиц.

Оператор приема сообщений осуществляет прием сообщений от граждан или юридических лиц лично или по каналам обратной связи, доступным на рабочем месте (в том числе телефонные линии связи, видео-конференц-связь), отправку сообщений на обработку в Систему, контроль поступления ответов на сообщения и отправку ответа гражданину или юридическому лицу. Наличие данной роли в ЛКО носит рекомендательный характер.

Также в Системе предусмотрены роли администратора ЛКО, администратора Системы.

Администратор ЛКО осуществляет ведение ЛКО в Системе, осуществляет контроль за своевременным изменением (введением) ролей пользователей в Системе при временном отсутствии сотрудников или их увольнении, генерирует код для размещения электронной формы или виджета ПОС на сайте организации, а также обеспечивает настройку автоправил и шаблонов для использования при подготовке ответов на сообщения. Администратором ЛКО является сотрудник администрации района, подведомственной организации, в которые поступает сообщение, уполномоченный для работы с сообщениями граждан и юридических лиц.

Администратор Системы производит ведение общесистемных настроек, управление ролями пользователей Системы, техническое и регламентное обслуживание Системы. Администратором Системы является представитель оператора Системы.

Пользователь Системы может совмещать несколько ролей.

Назначение роли в ПОС ответственным сотрудникам осуществляется на основе внутреннего локального актаадминистрации района, подведомственной организации.

**4. Сроки обработки сообщений на разных этапах**

 Подготовка ответа на сообщения осуществляется в сроки, не превышающие 30 календарных дней.

Для отдельных категорий сообщений в Системе предусмотрена возможность их рассмотрения в ускоренном порядке. Подготовка ответа на такие сообщения осуществляется в сроки, установленные в приложении №2 к настоящему постановлению.

При этом для каждого этапа рекомендуется соблюдать свой срок обработки сообщений. Рекомендуемые сроки обработки сообщений на каждом этапе приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

 Контроль за соблюдением сроков на каждом этапе, установленных в настоящем разделе, осуществляется администрацией района и ее подведомственными организациями.

**5. Анализ результатов обработки сообщений**

Контроль своевременности и качества отработки сообщений на каждом этапе на постоянной основе осуществляют администрация района и их подведомственные учреждения.

**6. Ответственность участников процесса обработки сообщений**

Пользователи Системы несут персональную ответственность за нарушение сроков обработки сообщений, а также за достоверность и актуальность информации, представляемой в рамках ответа на поступившие сообщения.

С целью соблюдения принципа персональной ответственности за свои действия каждому сотруднику, допущенному к работе с ПОС в качестве пользователя Системы, должно быть сопоставлено персональное уникальное имя (учетная запись пользователя), под которым он будет регистрироваться и работать в ПОС. Использование несколькими сотрудниками при работе с ПОС одного и того же имени пользователя ("группового имени") недопустимо.

Контроль процесса обработки сообщений осуществляется должностными лицами администрации района и подведомственными ей организациями, определенными в соответствии с внутренними локальными актами.

Приложение 1

к Регламенту работы в Платформе обратной связи

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап рассмотрения сообщения** | **Доля этапа, %** | **Срок обработки**  **для сообщений, которые должны быть рассмотрены в течение**  **1 дня** | **Срок обработки**  **для сообщений, которые должны быть рассмотрены в течение**  **7 дней** | **Срок обработки**  **для сообщений, которые должны быть рассмотрены в течение**  **10 дней** | **Срок обработки**  **для сообщений, которые должны быть рассмотрены в течение**  **15 дней** | **Срок обработки**  **для сообщений, которые должны быть рассмотрены в течение**  **30 дней** |
| 1. | Модерация  (осуществляется на федеральном уровне) | 5 | 1 час  12 минут | 8 часов  24 минуты | 4 часа | 18 часов | 1 календарный день  4 часа |
| 2. | Координация | 5 | 1 час  12 минут | 8 часов  24 минуты | 4 часа | 18 часов | 1 календарный день  4 часа |
| 3. | Исполнение | 65 | 15 часов  36 минут | 4 календарных дня  13 часов  12 минут | 6 календарных дней  4 часа | 9 календарных дней  18 часов | 19 календарных дней  4 часа |
| 4. | Согласование | 15 | 3 часа  36 минут | 1 календарный день  1 час  12 минут | 1 календарный день   4 часа | 2 календарных дня  6 часов | 4 календарных дня  4 часа |
| 5. | Утверждение | 10 | 2 часа  24 минуты | 16 часов  48 минут | 1 календарный день | 1 календарный день  12 часов | 4 календарных дня  4 часа |

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Брасовского района от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_2024 г. № \_\_\_\_

**Перечень категорий (подкатегорий) сообщений, поступающих через Платформу обратной связи, с ускоренным сроком рассмотрения ("фаст-треки")**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Подкатегория | Срок обработки обращения |
| 1 | Автомобильные дороги | Тротуары | не более  10 календарных дней |
| Ямы, выбоины |
| 2 | Дворы и территория общего пользования | Зеленые насаждения | не более  10 календарных дней |
| 3 | Мусор | Контейнерные площадки, мусорные контейнеры | не более  10 календарных дней |
| Уборка мусора во дворах |