Департамент образования Администрации города Екатеринбурга
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 64»
620149, г. Екатеринбург, ул. Громова 138а, тел 240-95-76, E-mail: soch64@eduekb.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ «СОШ № 64»
_____Бурляева Н.Н.
Приказ от 05. 11.2026 № 602-о

Положение о порядке работы с обращениями граждан в МАОУ «СОШ № 64»

Положение о порядке работы с обращениями граждан в МАОУ «СОШ № 64»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан в МАОУ «СОШ № 64» (далее по тексту соответственно – Положение, Учреждение) является локальным нормативным актом Учреждения и разработано в целях определения регламента работы сотрудников Учреждения с обращениями, а также в целях организации подготовки и направления своевременных ответов заявителям, в том числе 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).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), с учетом требований:

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);

соглашения 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;

распоряжения 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.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на всех работников Учреждения, уполномоченных осуществлять прием и рассмотрение обращений граждан, а также подготовку ответов на обращения.

1.4. При работе с обращениями граждан работники Учреждения обязаны соблюдать требования законодательства Российской Федерации по информационной безопасности и защите персональных данных, Федеральный закон от 27.07.2026 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями).

1.5. В настоящем Положении используются следующие термины:

1) обращение гражданина – направленные в Учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием системы ПОС, обеспечивающей идентификацию и аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Учреждения, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и (или)

работников Учреждения, либо критика деятельности Учреждения и (или) работников Учреждения;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) рассмотрение обращения – процесс, в ходе которого руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо изучают поступившее обращение и принимают по нему решение;

6) служебная проверка – процедура внутреннего расследования, которое может проводиться по инициативе руководителя Учреждения в процессе рассмотрения обращения в случае поступления от граждан обращений, содержащих:

информацию о нарушении Учреждением и (или) сотрудниками Учреждения законов и иных нормативных правовых актов;

информацию о недостатках в работе Учреждения и (или) работников Учреждения;

критику деятельности Учреждения и (или) работников Учреждения;

жалобу на действия работников Учреждения или других участников образовательных отношений – обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

7) должностное лицо – работник Учреждения, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти в Учреждении: руководитель Учреждения, заместитель руководителя;

заявитель - физическое или юридическое лицо, направившее сообщение и (или) обращение в Учреждение, в том числе в системе ПОС.

1.6. В соответствии с частью 1 статьи 6 Федерального закона запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к руководителю Учреждения с критикой деятельности Учреждения и (или) работников Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к письменному обращению

2.1. В соответствии со статьей 2 Федерального закона граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения через систему ПОС, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) в системе ПОС, по

которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Письменные обращения, не содержащие указания фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса гражданина (анонимные обращения), не подлежат рассмотрению, ответ на такие обращения не дается.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Учреждение или должностным лицам Учреждения обращения подлежат обязательному учёту и регистрации:

1) письменные обращения регистрируются секретарем Учреждения в Журнале учета входящих документов в течение трёх дней с момента поступления;

2) обращениям, поступающим через систему ПОС, регистрационный номер присваивается автоматически;

3) устные обращения регистрируются должностными лицами в Журнале обращений граждан к администрации МАОУ «СОШ № 64».

3.2. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению, за исключением анонимных обращений. В случае необходимости рассмотрение обращения может осуществляться с участием работников Учреждения или представителей государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых водит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению или если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.5. Учреждение или должностное лицо Учреждения при направлении письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.6. В соответствии с частью 6 статьи 8 Федерального закона запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. При поступлении обращений граждан, содержащих информацию о совершенных либо готовящихся к совершению противоправных деяниях в отношении

Учреждения, обучающихся или работников Учреждения, а также о чрезвычайных и (или) нештатных ситуациях с участием обучающихся и (или) работников Учреждения, полученная информация незамедлительно передается работниками Учреждения в государственные органы, в компетенцию которых входит защита жизни, здоровья, прав и свобод граждан, противодействие преступности, охрана общественного порядка и обеспечение общественной безопасности.

3.9. При поступлении обращений граждан, содержащих информацию о чрезвычайных и (или) нештатных ситуациях с участием обучающихся и (или) работников Учреждения, из перечня чрезвычайных и нештатных ситуаций, утвержденного распоряжением Департамента образования Администрации города Екатеринбурга от 29.06.2023 № 1366/46/36 «О порядке предоставления информации при возникновении чрезвычайных и нештатных ситуаций в муниципальных образовательных организациях и организациях отдыха детей и их оздоровления, в отношении которых департамент образования Администрации города Екатеринбурга осуществляет функции и полномочия учредителя» (с изменениями от 03.12.2024 № 2324/46/36, от 07.03.2025 № 952/46/36), руководитель и работники Учреждения обязаны действовать в соответствии с алгоритмом, определенным Положением о порядке предоставления информации при возникновении чрезвычайных и нештатных ситуаций в МАОУ «СОШ № 64».

4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Учреждение или должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению или направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну (далее – сведения ограниченного доступа), в том числе конфиденциальной информации о деятельности Учреждения и (или) персональных данных, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Конфиденциальная информация о деятельности Учреждения, персональные данные участников образовательных отношений (любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)) являются сведениями ограниченного доступа.

4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение или должностному лицу Учреждения.

4.8. Учреждение или должностное лицо Учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.2 – 4.6 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.9. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) в системе ПОС, в случае подачи обращения через систему ПОС, и по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.11. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней.

4.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 2 пункта 4.8 настоящего Положения, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.13. В случае поступления от граждан обращений, содержащих информацию о нарушении Учреждением и (или) сотрудниками Учреждения законов и иных нормативных правовых актов, информацию о недостатках в работе Учреждения и (или) работников Учреждения, критику деятельности Учреждения и (или) работников Учреждения, жалобу на действия работников Учреждения или других участников образовательных отношений – обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, руководителем Учреждения проводится служебная проверка.

4.14. Проведение служебной проверки регламентируется Положением о проведении служебных проверок в МАОУ «СОШ № 64».

5. Порядок и сроки обработки обращений в системе ПОС

5.1. 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».

5.2. Сообщения и обращения, поступающие в адрес Учреждения через систему ПОС, проходят следующие этапы обработки: модерация, координация, исполнение, согласование, утверждение.

5.3. Модерация – прием поступивших сообщений на рассмотрение или их отклонение - осуществляется уполномоченными сотрудниками Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.4. Этапы координации, исполнения, согласования и (или) утверждения осуществляются сотрудниками Учреждения (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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Один пользователь в системе ПОС может одновременно совмещать несколько любых ролей.

5.8. 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.

5.9. 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 приложении № 1 к настоящему Положению.

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.

6. Порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов в системе ПОС

6.1. Координатор в Учреждении принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителям. Для ускорения процесса координации в системе ПОС для отдельных категорий могут быть применены автоправила и (или) автокоординация.

6.2. Исполнитель направляет подготовленный проект ответа на согласование и на утверждение руководителю Учреждения или лицу, временно исполняющему обязанности руководителя.

6.3. Проект ответа на сообщение и (или) обращение поступает на согласование руководителю Учреждения или работнику Учреждения с ролью «Руководитель» и дальнейшее утверждение руководителем или лицом, временно исполняющим обязанности директора.

Руководитель Учреждения или работник Учреждения с ролью «Руководитель» на этапе согласования проекта ответа, а также на этапе утверждения проекта ответа, получив проект ответа, рассматривают поступившее сообщение или обращение и подготовленный проект ответа по существу.

6.4. 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.

7. Перечень категорий сообщений и обращений в системе ПОС, подлежащих рассмотрению в Учреждении

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Ответственный исполнитель
1.	Горячее питание для младшеклассников	Заместитель директора по УВР 1-4 классов, диспетчер по организации питания
2.	Детские оздоровительные лагеря	Заместитель директора по ВР, начальник лагеря с дневным пребыванием детей, созданного на базе Учреждения, заместитель директора по АХЧ
3.	Образование	Заместители директора по УВР 1-11 классов, заместитель директора по комплексной безопасности
4.	Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуг	Заместитель директора по НМР, заместитель директора по УВР 9-11 классов

8. Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений в ПОС, подлежащих рассмотрению в срок не более 10 рабочих дней

Номер строки	Категория сообщений и обращений*	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек (дней)
1.	Горячее питание для младшеклассников	Жалоба на питание.	10
2.	Детские оздоровительные лагеря	Безопасность образовательной организации. Жалоба на организацию детского отдыха и образовательного процесса. Жалоба на питание.	10
3.	Образование	Безопасность образовательных организаций. Заболевания в образовательных организациях. Защита прав детей. Нарушения при проведении экзаменов. Незаконный сбор денег в образовательных организациях. Некорректное поведение сотрудника образовательной организации. Питание в образовательных организациях. Электронный дневник.	10
4.	Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуг	Проблемы с данными об участии в олимпиадах в личном кабинете на портале Госуслуг. Проблемы с данными о добровольческой (волонтерской) деятельности в личном кабинете на портале Госуслуг.	10

Номер строки	Категория сообщений и обращений*	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек (дней)
		Проблемы с данными о наличии знаков отличия «Готов к труду и обороне» (ГТО) в личном кабинете на портале Госуслуг. Проблемы со школьным аттестатом в личном кабинете на портале Госуслуг.	

*При определении других категорий/подкатегорий типа «Фаст-трек», назначенные с федерального уровня, сообщения/обращения отрабатываются в те сроки, которые будут определены на федеральном уровне.

9. Перечень работников Учреждения, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях/обращениях

№ п/п	Должность	Роль в ПОС
1.	Руководитель Учреждения	Руководитель, куратор
2.	Секретарь учебной части	Координатор, исполнитель
3.	Заместитель директора по ВР	Исполнитель
4.	Заместители директора по УВР	Исполнители
5.	Заместитель директора по АХЧ	Исполнитель
6.	Заместитель директора по НМР	Исполнитель
8.	Заместитель директора по научно-методической работе	Исполнитель
9	Диспетчер по организации питания	Исполнитель

10. Заключительные положения

10.1. Все письменные обращения, поступившие в Учреждение и к руководителю Учреждения, и ответы на обращения передаются на хранение секретарю. Срок хранения указанных документов составляет 5 лет. По истечении указанного срока документы должны быть уничтожены во избежание несанкционированного распространения персональных данных.

10.2. Письменные обращения, поступившие к должностным лицам Учреждения, и ответы на обращения хранятся соответствующими должностными лицами в течение 5-и лет. По истечении указанного срока документы уничтожаются во избежание несанкционированного распространения персональных.

10.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок и сохраняет свою силу до утверждения новой редакции Положения.

10.4. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в случае изменений в законодательстве Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

10.5. При принятии изменений и дополнений и утверждении новой редакции Положения учитывается мнение коллегиального органа управления Учреждением.

10.6. Новая редакция Положения утверждается приказом руководителя Учреждения.

Приложение № 1

Срок нахождения сообщений/обращений на этапах процесса обработки сообщений/обращений в системе ПОС, 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