



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20 АВГ 2026 № 946
г. Верхняя Салда

О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организации 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), 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»)), 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)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент обработки входящих сообщений и обращений,

поступающих в адрес Администрации Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организации в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (прилагается).

2. Утвердить Перечень категорий сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в Администрации Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственных Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организаций (прилагается).

3. Утвердить Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в срок до 10 рабочих дней (фаст-трек) (прилагается).

4. Назначить руководителя аппарата Администрации Верхнесалдинского муниципального округа Матвееву Татьяну Андреевну ответственной за организацию работы в системе ПОС Верхнесалдинского муниципального округа в части контроля и маршрутизации поступающих сообщений и обращений от заявителей по принадлежности, а также в части контроля за направлением утвержденных ответов.

5. Утвердить Перечень сотрудников Администрации Верхнесалдинского муниципального округа, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях (далее – Перечень сотрудников) (прилагается).

6. Руководителям подведомственных Администрации Верхнесалдинского муниципального округа учреждениям в срок не позднее 10 дней со дня утверждения Регламента внести изменения в локальный правовой акт, регламентирующий порядок обработки входящих сообщений и обращений с учетом Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Верхнесалдинского муниципального округа (<https://v-salda.ru>).

8. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Верхнесалдинского
муниципального округа



А.В. Маслов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
Верхнесалдинского муниципального
округа
от 20 АВГ 2026 № 946

«О регламенте обработки входящих
сообщений и обращений, поступающих
в Администрацию Верхнесалдинского
муниципального округа и
подведомственные Администрации
Верхнесалдинского муниципального
округа организации в Едином окне
цифровой обратной связи на базе
федеральной государственной
информационной системы «Единый
портал государственных и
муниципальных услуг (функций)»

РЕГЛАМЕНТ

**обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес
Администрации Верхнесалдинского муниципального округа и
подведомственные Администрации Верхнесалдинского муниципального
округа организации 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:

- 1) обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа;
- 2) 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». Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Сообщения и обращения, поступающие в адрес Администрации Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организации 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 Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственными Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организациями (далее – пользователи системы ПОС).

Координация – направление поступившего в систему ПОС с этапа модерации сообщения и (или) обращения для подготовки ответа исполнителем.

Исполнение – подготовка исполнителем ответа на поступившее сообщение и (или) обращение в системе ПОС.

Согласование – процесс проверки и согласования руководителем исполнителя качества проекта ответа на сообщение и (или) 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 руководителем в системе ПОС.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение и (или) обращение в системе ПОС.

3. Функциональные роли сотрудников на этапах обработки:

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.

Исполнитель перед отправкой подготовленных проектов ответов в системе ПОС на утверждение, предварительно согласует тексты ответов с руководителем структурного подразделения любым доступным способом.

Руководитель и исполнитель несет персональную ответственность за содержание ответов на сообщения и обращения заявителей.

Руководитель – пользователь в системе ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и (или) утверждение подготовленных ответов на сообщения и обращения в системе ПОС.

Руководитель при утверждении проекта подготовленного ответа на обращение, применяет усиленную неквалифицированную электронную подпись уполномоченного лица, который несет ответственность за соблюдение установленного законодательством порядка рассмотрения обращений граждан, определенного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

4. Срок нахождения сообщений/обращений на этапах процесса обработки:

Фаст-трек – отдельный вид сообщений и (или) обращений и характеристика категории, подкатегории сообщения и (или) обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения и (или) обращения составляет менее 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 и (или) 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 до 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.	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	до 30 дней	до 10 дней

Глава 2. Порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов

1. Координатор в Администрации Верхнесалдинского муниципального округа, в подведомственных Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организациях принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС, рассматривает их и направляет для подготовки проекта ответа исполнителям пользователей системы ПОС либо координатору пользователя системы ПОС. Для ускорения процесса координации в системе ПОС для отдельных категорий могут быть применены автоправила и (или) автокоординация.

2. Координатор пользователя системы ПОС рассматривает поступившее сообщение/обращение и направляет руководителю/исполнителю для подготовки проекта ответа.

3. Исполнитель пользователя системы ПОС подготавливает проект ответа и направляет подготовленный проект ответа на согласование и на утверждение

руководителю структурного подразделения.

4. Руководитель после получения проекта ответа на этапе согласования или на этапе утверждения проекта ответа рассматривает поступившее сообщение/ обращение и подготовленный проект ответа по существу.

В случае отсутствия замечаний руководитель согласовывает проект ответа и (или) утверждает. При наличии замечаний проект ответа отклоняется.

В случае отклонения с уровня согласования и (или) утверждения сообщение/обращение направляется Исполнителю для повторного рассмотрения сообщения/обращения.

5. При утверждении ответа руководителем ответ направляется заявителю.

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
Верхнесалдинского муниципального
округа
от 20 АВГ 2026 № 946

«О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организации в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ

категорий сообщений и обращений, поступающих в адрес Администрации
Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные
Администрации Верхнесалдинского муниципального округа организации

Номер строки	Категории сообщений и обращений	Структурное подразделение Администрация Верхнесалдинского муниципального округа, подведомственное учреждение, организация, ответственные за подготовку ответов
1.	Автомобильные дороги	Отдел жилищно-коммунального хозяйства (далее – отдел ЖКХ)
2.	Благоустройство	Отдел ЖКХ
3.	Ветеринария	Отдел ЖКХ
4.	Водоснабжение	Отдел ЖКХ
5.	Газоснабжение	Отдел ЖКХ
6.	Горячее питание для младшеклассников	Управление образования Верхнесалдинского муниципального округа
7.	Дворы и территории общего пользования	Отдел ЖКХ
Номер	Категории	Структурное подразделение Администрация

строки	сообщений и обращений	Верхнесалдинского муниципального округа, подведомственное учреждение, организация, ответственные за подготовку ответов
8.	Культура	Отдел по социальной сфере и культуре, Управление образования Верхнесалдинского муниципального округа
9.	Многоквартирные дома	Отдел ЖКХ
10.	Мусор	Отдел ЖКХ, МКУ «Служба городского хозяйства»
11.	Общественный транспорт	Отдел ЖКХ
12.	Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуг	Управление образования Верхнесалдинского муниципального округа
13.	Строительство	Управление архитектуры, градостроительства и муниципального имущества
14.	Теплоснабжение	Отдел ЖКХ
15.	Торговля	Отдел по экономике
16.	Физическая культура и спорт	Управление образования Верхнесалдинского муниципального округа
17.	Экономика и бизнес	Отдел по экономике
18.	Электроснабжение	Отдел ЖКХ
19.	Иное	Все структурные подразделения

УТВЕРЖДЕН
 постановлением Администрации
 Верхнесалдинского муниципального
 округа от 20 Авг 2026 № 946
 «О регламенте обработки входящих
 сообщений и обращений,
 поступающих в Администрацию
 Верхнесалдинского муниципального
 округа и подведомственные
 Администрации Верхнесалдинского
 муниципального округа организации
 в Едином окне цифровой обратной
 связи на базе федеральной
 государственной информационной
 системы «Единый портал
 государственных и муниципальных
 услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий (подкатегорий) сообщений и обращений,
подлежащих рассмотрению в срок до 10 рабочих дней (фаст-трек)

Номер строки	Категория сообщений и обращений*	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек (дней)
1.	Автомобильные дороги	Дорожная разметка	10
2.	Автомобильные дороги	Дорожные знаки	10
3.	Автомобильные дороги	Дорожные работы	10
4.	Автомобильные дороги	Обочины	10
5.	Автомобильные дороги	Освещение дорог	10
6.	Автомобильные дороги	Пешеходные переходы	10
7.	Автомобильные дороги	Светофоры	10
8.	Автомобильные дороги	Тротуары	10
9.	Автомобильные дороги	Уборка снега	10
10.	Автомобильные дороги	Ямы, выбоины	10
11.	Благоустройство	Контейнерные площадки	10
Номер	Категория сообщений	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек

строки	и обращений*		(дней)
12.	Ветеринария	Отлов безнадзорных животных	10
13.	Водоснабжение	Отключение воды	10
14.	Водоснабжение	Повреждение трубопровода	10
15.	Газоснабжение	Восстановление газоснабжения	10
16.	Дворы и территории общего пользования	Канализационные люки	10
17.	Дворы и территории общего пользования	Угроза падения льда с крыш	10
18.	Культура	Отсутствие условий для инвалидов в учреждении культуры	10
19.	Многоквартирные дома	Авария на трубопроводе	10
20.	Многоквартирные дома	Инфраструктура для инвалидов	10
21.	Многоквартирные дома	Отопление	10
22.	Мусор	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры	10
23.	Мусор	Свалки мусора в лесу	10
24.	Образование	Безопасность образовательных организаций	10
25.	Образование	Итоговая аттестация в образовательных организациях	10
26.	Образование	Незаконный сбор денег в образовательных организациях	10
27.	Образование	Некорректное поведение сотрудника образовательной организации	10
28.	Образование	Электронный дневник	10
29.	Общественное питание	Нарушение санитарных норм и правил на предприятии общественного питания	10
30.	Общественное питание	Создание доступной среды для инвалидов на объектах общественного питания	10
31.	Общественный транспорт	Нарушение графика движения транспорта	10
32.	Общественный транспорт	Некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков	10
33.	Погребение и похоронное дело	Создание доступной среды для инвалидов на кладбищах	10
34.	Природа, Экология	Нарушения при эксплуатации очистных сооружений	10
35.	Природа, Экология	Незаконное размещение отходов	10
36.	Природа, Экология	Сброс сточных вод, нарушение использования и охраны водных объектов	10
37.	Строительство	Несоблюдение правил техники безопасности на строительном объекте	10
38.	Торговля	Нарушения при розничной продаже алкоголя	10
Номер	Категория сообщений	Подкатегория сообщений и обращений	Фаст-трек

строки	и обращений*		(дней)
39.	Физическая культура и спорт	Зачисление ребенка в спортивную школу	10
40.	Физическая культура и спорт	Недоступность спортивных объектов для людей с ограниченными возможностями	10
41.	Физическая культура и спорт	Некорректное отношение работников в учреждении спорта	10
42.	Экономика и бизнес	Нарушения при проведении проверок надзорными органами	10
43.	Электроснабжение	Качество электроснабжения	10
44.	Электроснабжение	Отключение электроэнергии	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

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Верхнесалдинского муниципального
округаот 20 АВГ 2026 № 946

«О регламенте обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа и подведомственные Администрации Верхнесалдинского городского округа организации в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ

сотрудников Администрации Верхнесалдинского муниципального округа, ответственных за организацию работы по подготовке и утверждению ответов заявителям в сроки, не превышающие указанные в сообщениях и обращениях

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Роль в ПОС
1.	Душин Андрей Борисович	Заместитель главы Администрации по ЖКХ, энергетике и транспорту	Руководитель, исполнитель
2.	Козлова Наталья Владимировна	Начальник отдела по ЖКХ	Исполнитель
3.	Зыков Никита Сергеевич	Начальник Управления архитектуры, градостроительства и муниципального имущества	Руководитель, исполнитель
4.	Кропотова Татьяна Владимировна	Начальник отдела по экономике	Руководитель, исполнитель

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Роль в ПОС
5.	Синельникова Анна Николаевна	Начальник юридического отдела	Руководитель, исполнитель
6.	Сенчев Андрей Петрович	Заместитель главы Администрации по управлению социальной сферой	Руководитель, исполнитель
7.	Галай Анна Михайловна	Начальник отдела по социальной сфере и культуре	Исполнитель
8.	Иванов Никита Валентинович	Директор МКУ «Служба городского хозяйства»	Руководитель, исполнитель
9.	Скурихина Елена Николаевна	Пресс-секретарь	Руководитель, исполнитель, администратор ЛКО
10.	Самсонов Дмитрий Анатольевич	Ведущий системный администратор МКУ «Служба городского хозяйства»	Администратор ЛКО
11.	Рогалева Елена Петровна	Старший инспектор организационного отдела	Координатор, куратор