Приложение к приказу

От 14.02.2017 г. №20/9

**Описание работы**

**функционала обратной связи**

**в АИС «Электронная школа Тюменской области»**

***(в веб-версии и мобильном приложении «Образование72»)***

**Общее описание процесса.**

Заявители могут направить запрос обратной связи как с использованием веб-версии АИС «Электронная школа Тюменской области», так и с использованием мобильного приложения «Образование72».

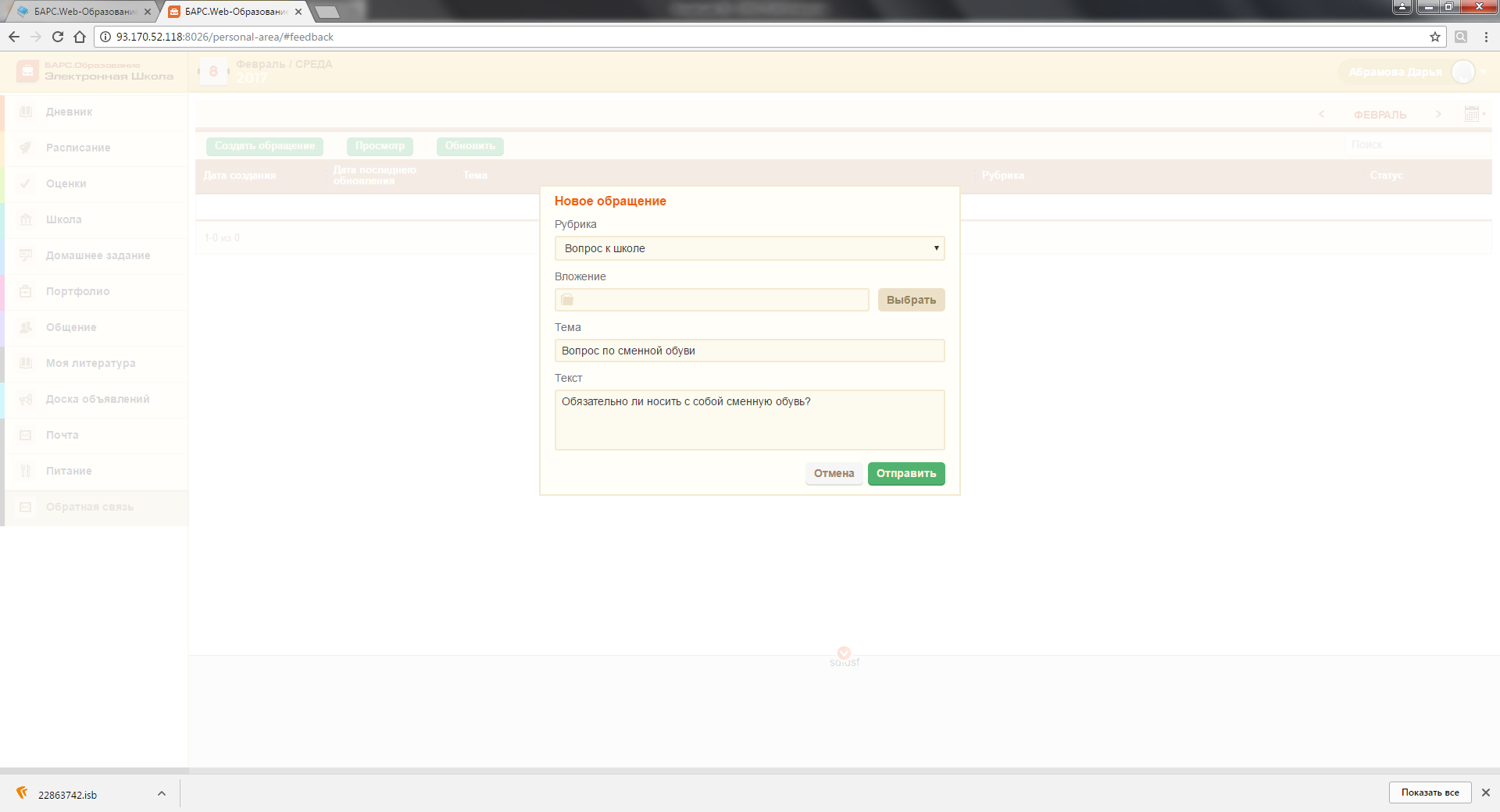
**1. Создание обращения заявителем.**

При создании обращения заявителю доступно 2 рубрики:

- Вопрос к школе;

- Технические вопросы.

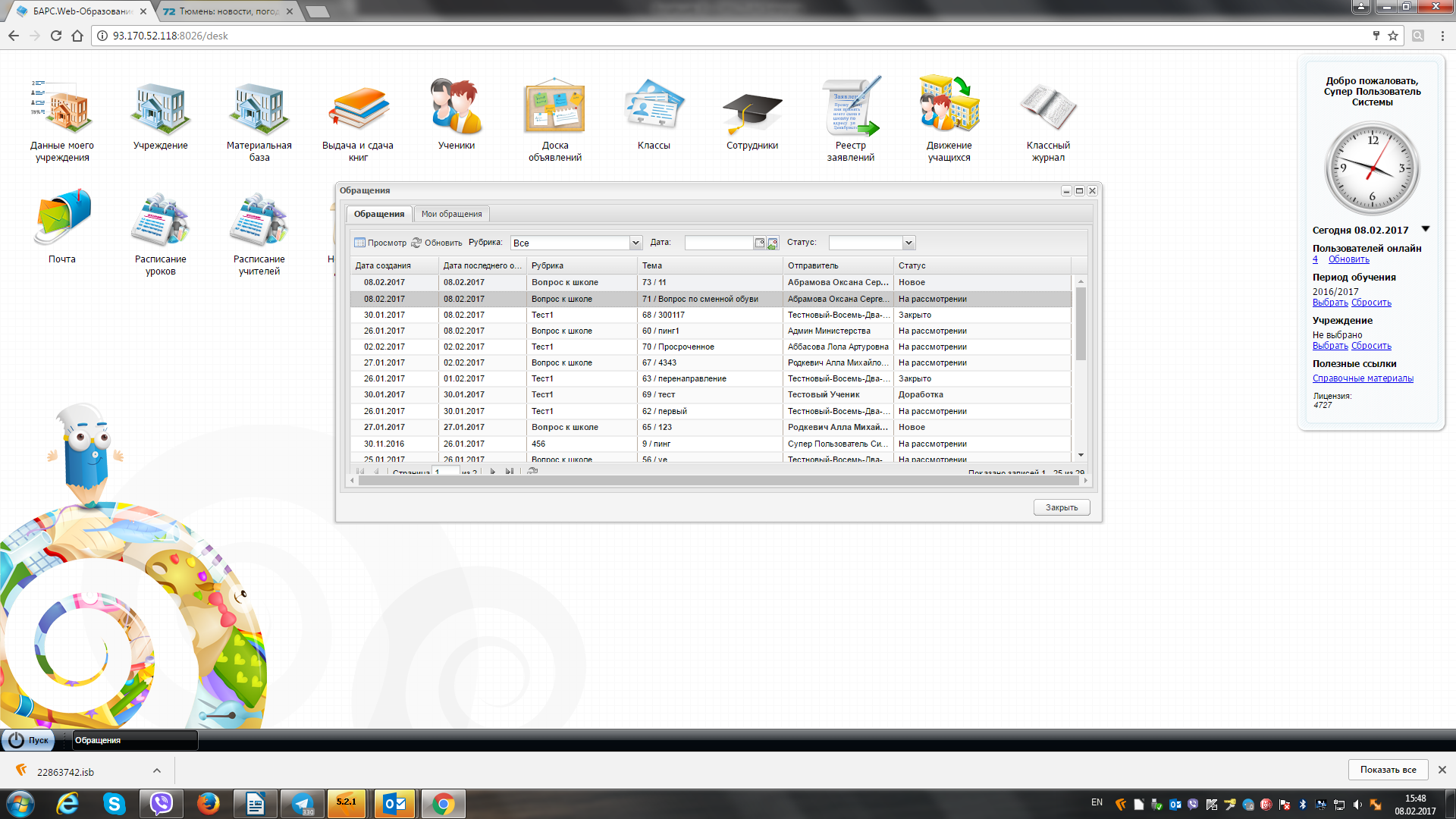
Текст обращения ограничен 500 символами, возможно прикрепление файла к обращению.



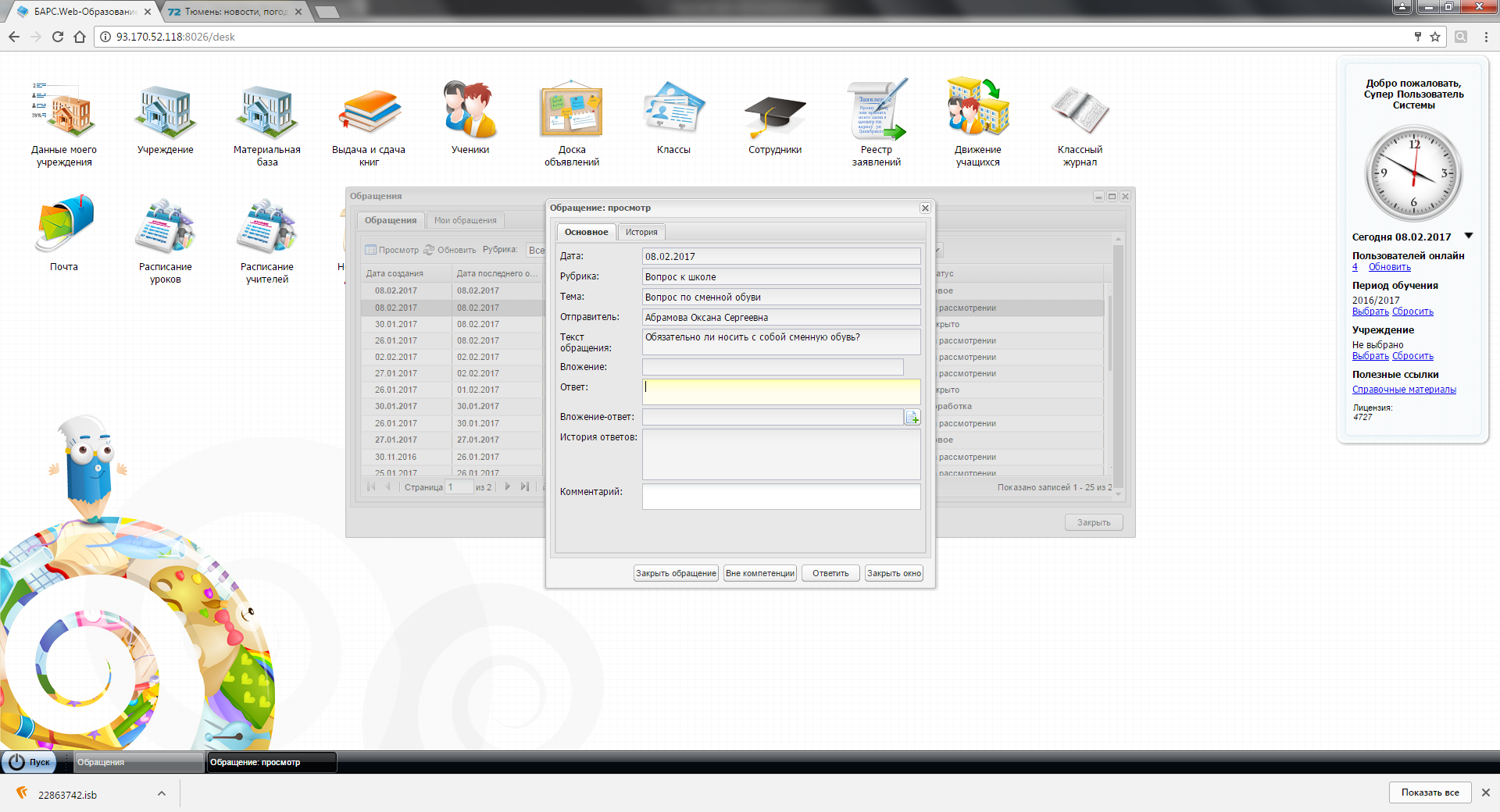
**2. Обработка обращения заявителя.**

**Рубрика «Вопрос к школе».**

При выборе заявителем рубрики «Вопрос школе» обращение будет поступать непосредственно в общеобразовательное учреждение, заместителю директора в АИС «Электронная школа Тюменской области» (Пуск — Обратная связь).



В случае, если направленное заявителем обращение не относится к компетенции школы, заместителю директора доступна функция «Вне компетенции» (в этом случае обращение будет направлено в Систему управления инцидентами для дальнейшего рассмотрения).



У заместителя директора есть 3 рабочих дня для подготовки и направления ответа заявителю, в случае просрочки — данное обращение автоматически направляется системой директору учреждения.

У директора учреждения есть 2 рабочих дня для подготовки и направления ответа заявителю, в случае просрочки — данное обращение автоматически направляется системой в муниципальный орган управления образованием.

У муниципального органа управления образованием есть 3 рабочих дня для подготовки и направления ответа заявителю, в случае просрочки — данное обращение автоматически направляется системой в Департамент образования и науки Тюменской области.

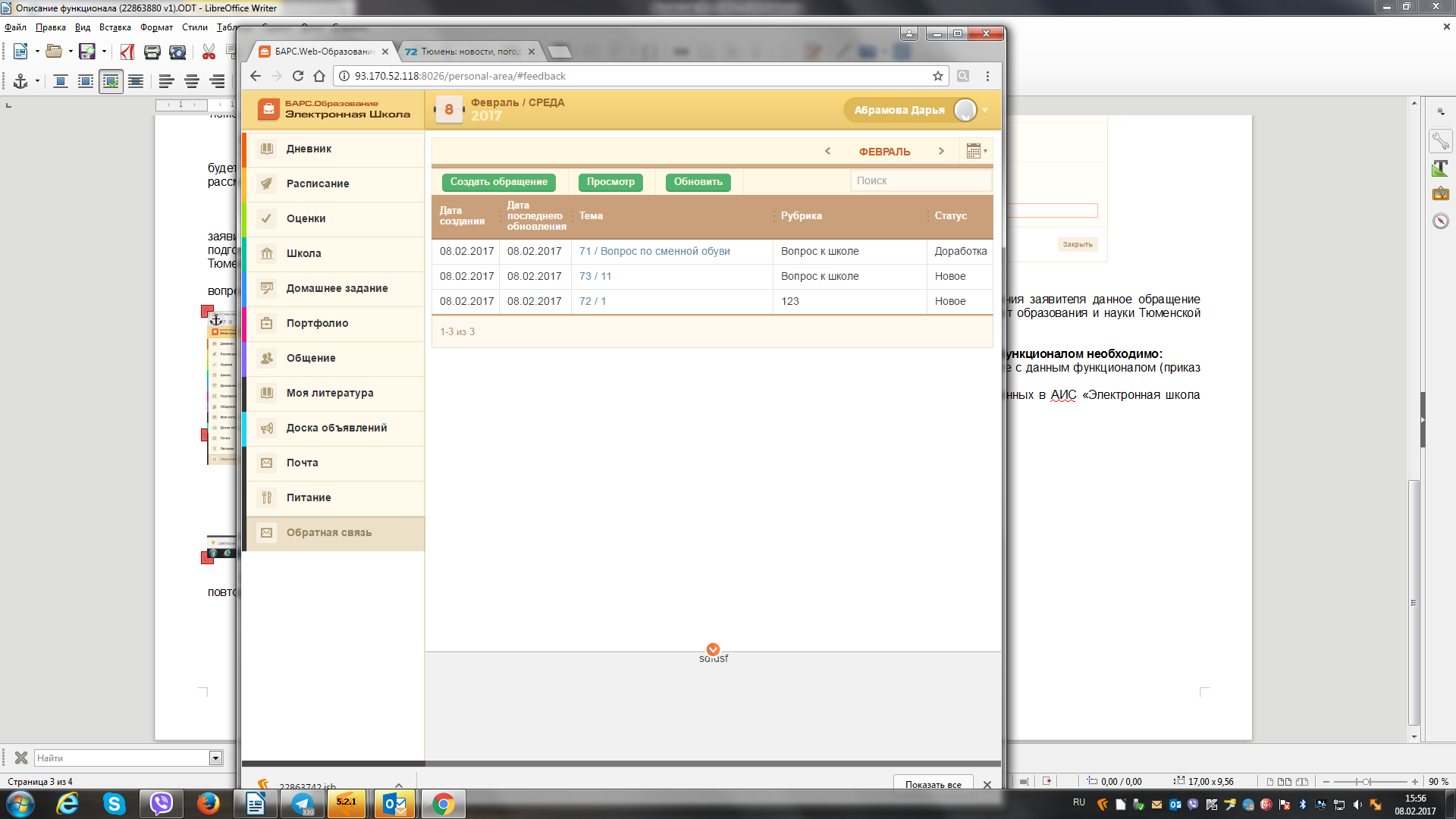
**Рубрика «Технический вопрос».**

При выборе заявителем рубрики «Технический вопрос» обращение будет поступать в Систему управления инцидентами для дальнейшего рассмотрения и ответа заявителю в срок не более 30 календарных дней.

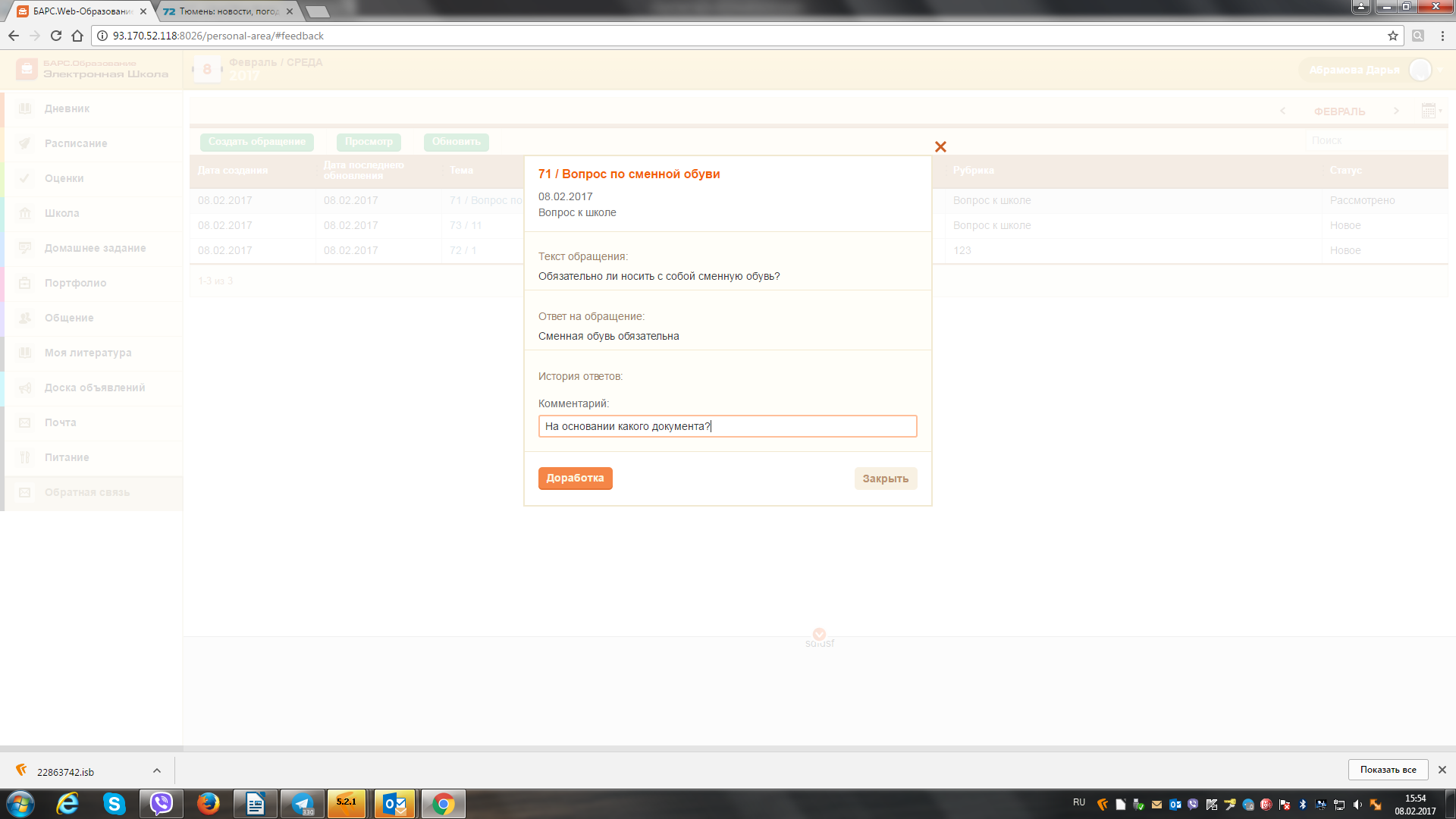
**3. Получение ответа заявителем и повторное обращение заявителя.**

В случае, если заявителем была выбрана рубрика «Вопрос школе», заявитель может просматривать ход рассмотрения его обращения и подготовленный для него ответ в личном кабинете АИС «Электронная школа Тюменской области», а также в мобильном приложении «Образование72».

В случае, если заявителем была выбрана рубрика «Технический вопрос», ответ заявителю будет направлен по электронной почте.



В случае, если заявителя не устраивает полученный ответ, он может повторить запрос.



В случае пятого повторного обращения заявителя данное обращение уведомлением направляется в Департамент образования и науки Тюменской области.

**Ответственный за работу с «Обратной связью» - Морозова Ольга Викторовна**