

# Логика расчета сроков обращений с признаком 59ФЗ.

## Этап 1. Подача обращения заявителем.

На данном этапе определяется, будет ли обращение иметь признак 59ФЗ или нет.

Если заявитель не выбрал категорию при подаче, то обращение по умолчанию получит признак 59ФЗ.

Если заявитель выбрал категорию, но не выбрал подкатеорию, то признак 59ФЗ будет определяться по категории, а именно:

- А) Если категория в личном кабинете организации, куда подается обращение, имеет срок обработки в 30 к. дней, то признак 59ФЗ **присваивается**;
- Б) Если категория в личном кабинете организации, куда подается обращение, имеет срок обработки в 10 к. дней или меньше (фаст-трек), то признак 59ФЗ **не будет присвоен**.

Если заявитель выбрал категорию и подкатеорию при подаче, то признак 59ФЗ будет определяться по подкатеории по примеру выше.

Признак 59ФЗ будет закреплен за обращением в ПОС до конца его обработки и не может быть снят. Аналогично сообщению, которому не присвоен признак 59ФЗ, нельзя будет его установить. Проверить, какие сроки обработки у ЛКО по категориям/подкатеориям/фактам можно в АРМ «Администратор» в разделе «Классификатор тем».

## Этап 2. Автоматическая модерация обращения.

На данном этапе определяются сроки обработки обращения.

В подавляющем большинстве случаев срок рассчитывается по факту (третий уровень классификатора ПОС), если факта нет, то по подкатеории.

Признак 59ФЗ не зависит от срока обработки, поэтому возможны ситуации, когда обращение дополнительно может получить признак фаст-трека после автоматодерации.

Это происходит в случае, когда для обращения устанавливается факт, для которого в организации определены короткие сроки обработки (фаст-трек).

## Этап 3. Перенаправление обращения.

На данном этапе могут пересчитываться сроки обработки обращения.

В подавляющем большинстве случаев срок рассчитывается по факту (третий уровень классификатора ПОС), если факта нет, то по подкатеории.

Признак 59ФЗ не зависит от срока обработки, поэтому возможны ситуации, когда обращение может получить признак фаст-трека после перенаправления, либо после перенаправления признак фаст-трека может исчезнуть.

Это возможно в случаях, когда:

- А) Обращение с признаком 59ФЗ со сроком обработки в 30 к. дней перенаправляется в ЛКО, где для факта установлены короткие сроки обработки. В этом случае после перенаправления у обращения **будет признак фаст-трек**;

Б) Обращение с признаком 59ФЗ на одном из этапов получило признак фаст-трек и было перенаправлено в организацию, где для факта обращения установлены стандартные сроки обработки. В этом случае после перенаправления обращения **признак фаст-трек будет снят**.

## Пример расчета сроков обработки обращения с признаком 59ФЗ

Заявитель через виджет на сайте организации подал обращение с категорией «Мусор» и подкатегорией «Контейнерные площадки, мусорные контейнеры».

В тестовом ЛКО «ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ» для подкатегории «Контейнерные площадки, мусорные контейнеры» установлен срок обработки в 30 к. дней. Поэтому обращение получило признак 59ФЗ.

### Сообщение 194054767

Срок ответа: 29 дней 15 часов 51 минута/ до 23:59 27.02.2024  
На координацию: 2 дня 23 часа 10 минут/ до 07:18 01.02.2024

Информация о сообщении

Регистрационный номер	_____	<a href="#">Редактировать</a>
Дата регистрации	_____	
Сообщение в открытом доступе	Нет	
Тип подачи:	Обращение по 59-ФЗ	
Специальный срок обработки:	_____	

---

Статус	Принято модератором	<a href="#">Редактировать</a>
Категория	Мусор	
Подкатегория	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры	
Факт	_____	
Организация-исполнитель	ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ТЕСТ)	
введите ОГРН 16 символов	_____	

---

Дата подачи	29.01.2024	
Источник поступления	<a href="https://pos.gosuslugi.ru/form/?opald=217807&amp;fz59=true">https://pos.gosuslugi.ru/form/?opald=217807&amp;fz59=true</a>	
Фаст-трек	<input type="checkbox"/>	

Координатор «ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ» переклассифицирует обращение на категорию «Благоустройство», подкатегорию «Зеленые насаждения» и факт «Зеленые насаждения» и перенаправляет обращение в свой тестовый подведомственный ЛКО –

В «АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА САРАТОВА» для факта «Зеленые насаждения» установлен короткий срок обработки, поэтому дата ответа пересчитывается и обращение получает признак фаст-трек.

Срок ответа: 10 дней 15 часов 49 минут / до 23:59 08.02.2024  
На координацию: 1 день 15 часов 49 минут / до 23:59 30.01.2024

Информация о сообщении

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ [Редактировать](#)

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Сообщение в открытом доступе Нет

Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ

Специальный срок обработки: \_\_\_\_\_

---

Статус Направлено в подведомственную организацию [Редактировать](#)

Категория Благоустройство

Подкатегория Зеленые насаждения

Факт Зеленые насаждения

Организация-исполнитель АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА САРАТОВА

Только для одного ЛКО \_\_\_\_\_

Для одного ЛКО \_\_\_\_\_

проверка11 \_\_\_\_\_

проверка11/1 \_\_\_\_\_

тест \_\_\_\_\_

---


Дата подачи 29.01.2024

Источник поступления <https://pos.gosuslugi.ru/form/?opald=217807&fz59=true>

**Фаст-трек**

Далее координатор «АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА САРАТОВА» решает передать вопрос в неподведомственную организацию – «АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДА БАЛАКОВО». В этой организации факт «Зеленые насаждения» обрабатывается со стандартным сроком в 30 к. дней, поэтому обращение при переводе теряет признак фаст-трек и меняет срок предоставления ответа на 30 к. дней.

## Сообщение 194054767

 Перенаправлено

Срок ответа: 29 дней 13 часов 47 минут / до 21:59 27.02.2024  
На координацию: 3 дня 13 часов 11 минут / до 21:23 01.02.2024

### Информация о сообщении

Регистрационный номер \_\_\_\_\_  
Дата регистрации \_\_\_\_\_  
Сообщение в открытом доступе Нет  
Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ  
Специальный срок обработки: \_\_\_\_\_

Статус Перенаправлено в неподведомственную организацию  
Категория Благоустройство  
Подкатегория Зеленые насаждения  
Факт Зеленые насаждения  
Организация-исполнитель АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАЛАКОВО

Дата подачи 29.01.2024  
Источник поступления <https://pos.gosuslugi.ru/form/?opald=217807&fz59=true>

 Фаст-трек

Координатор «АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БАЛАКОВО» понимает, что вопрос не в их компетенции и возвращает обращение в головную организацию региона – «ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ». Правительство обрабатывает факт «Зеленые насаждения» в короткие сроки, поэтому после перевода обращение снова получает признак «фаст-трек» и срок обработки в 10 к. дней.

## Сообщение 194054767

Срок ответа: 10 дней 13 часов 45 минут / до 21:59 08.02.2024  
На координацию: 1 день 15 часов 33 минуты / до 23:47 30.01.2024



### Информация о сообщении

Регистрационный номер \_\_\_\_\_  
Дата регистрации \_\_\_\_\_  
Сообщение в открытом доступе Нет  
Тип подачи: Обращение по 59-ФЗ  
Специальный срок обработки: \_\_\_\_\_

 Редактировать

Статус Передано в вышестоящую организацию  
Категория Благоустройство  
Подкатегория Зеленые насаждения  
Факт Зеленые насаждения  
Организация-исполнитель ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ТЕСТ)

 Редактировать

Дата подачи 29.01.2024  
Источник поступления <https://pos.gosuslugi.ru/form/?opald=217807&fz59=true>

 Фаст-трек

