*О введении нового сервиса*

Доводим до Вашего сведения, что в АИС «Электронная школа Тюменской области» введен новый сервис «Обратная связь», который предоставляет возможность родителям через личный кабинет задать вопрос школе и получить ответ в электронном виде. Приложение

**Описание работы**

**функционала обратной связи**

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

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

**Общее описание процесса.**

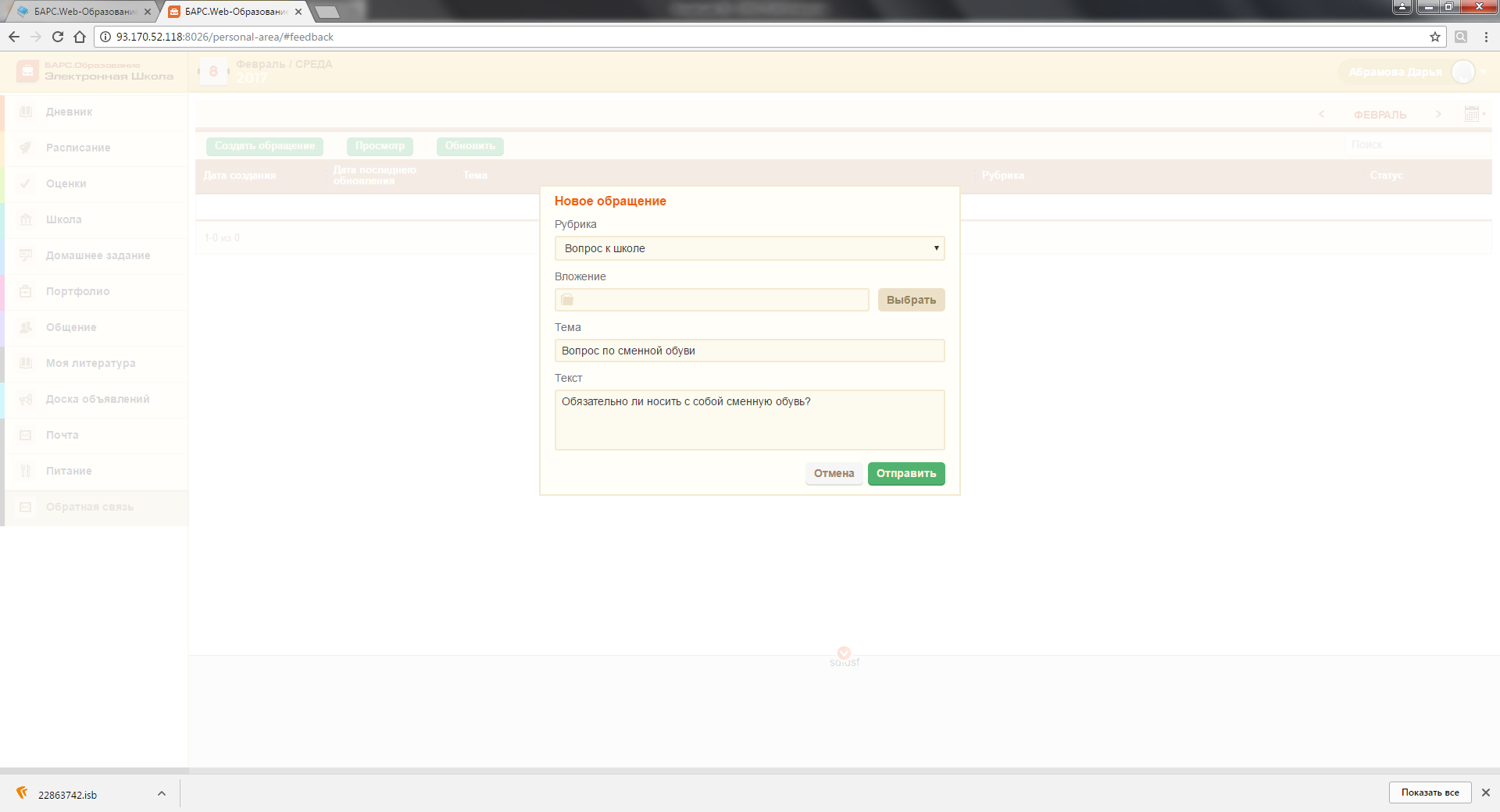
Заявители могут направить запрос обратной связи как с использованием веб-версии АИС «Электронная школа Тюменской области», так и с использованием мобильного приложения «Образование72».

**1. Создание обращения заявителем.**

При создании обращения заявителю доступно 2 рубрики:

- Вопрос к школе;

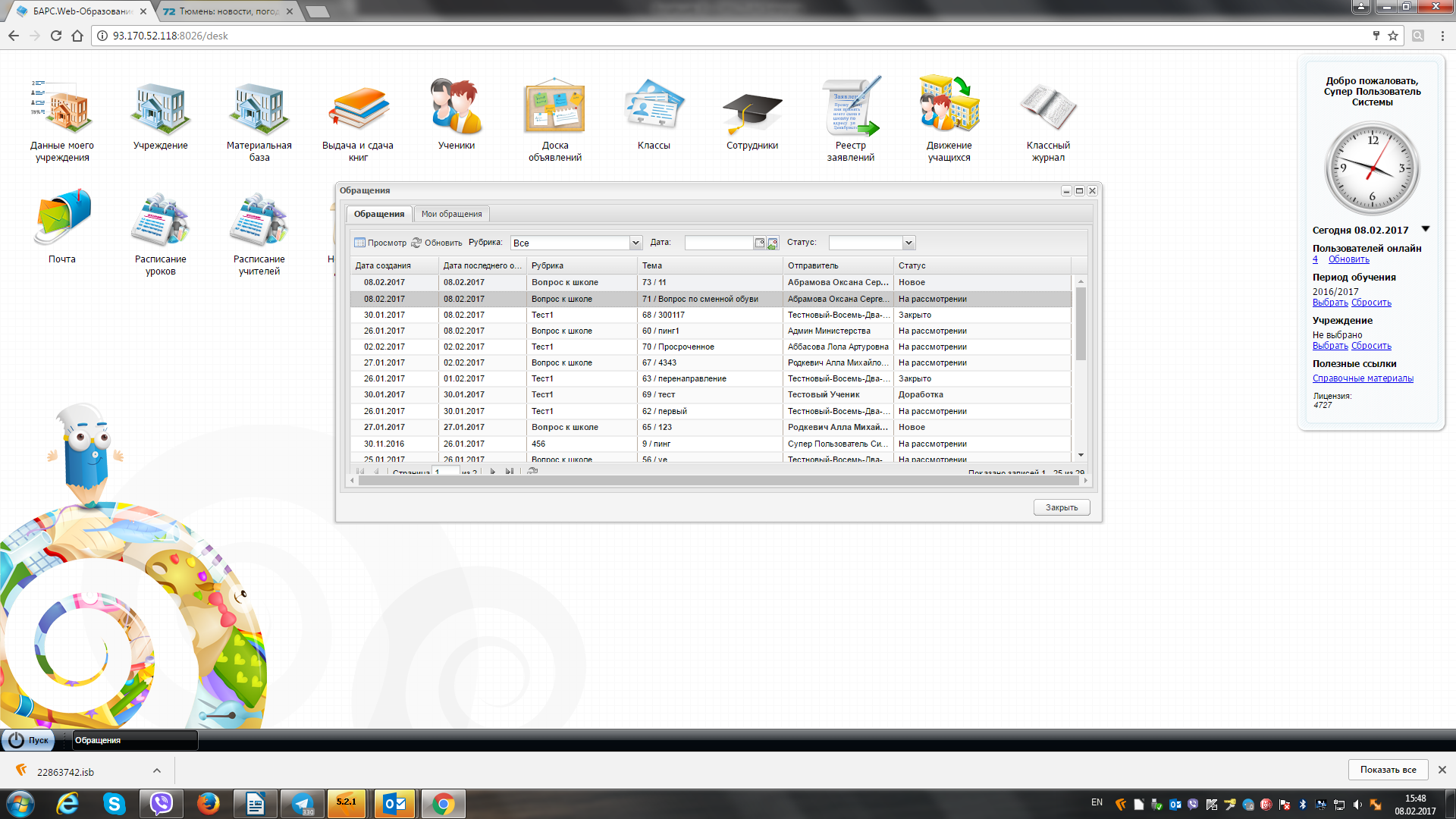
- Технические вопросы.

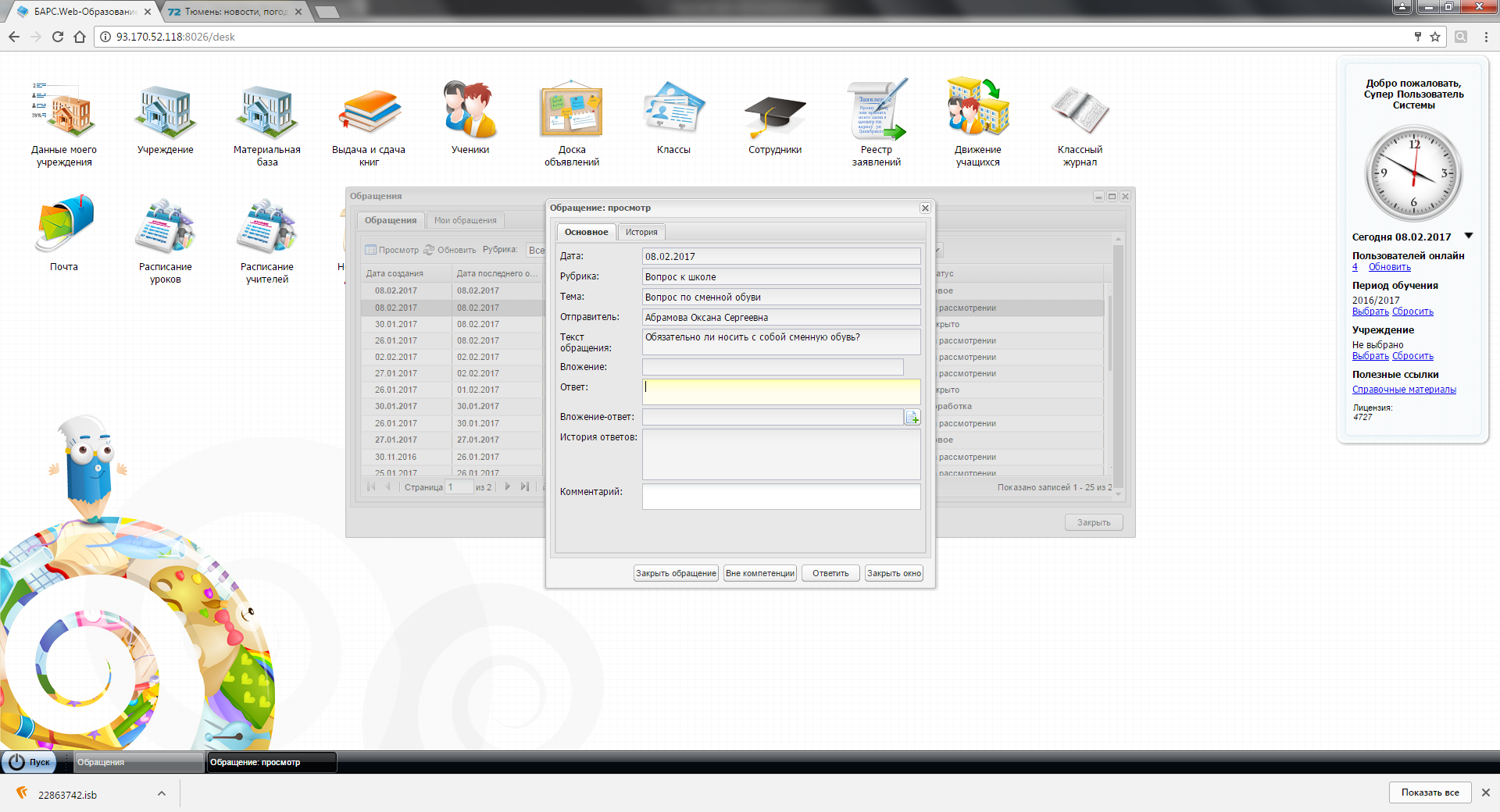
 Текст обращения ограничен 500 символами, возможно прикрепление файла к обращению.

**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.

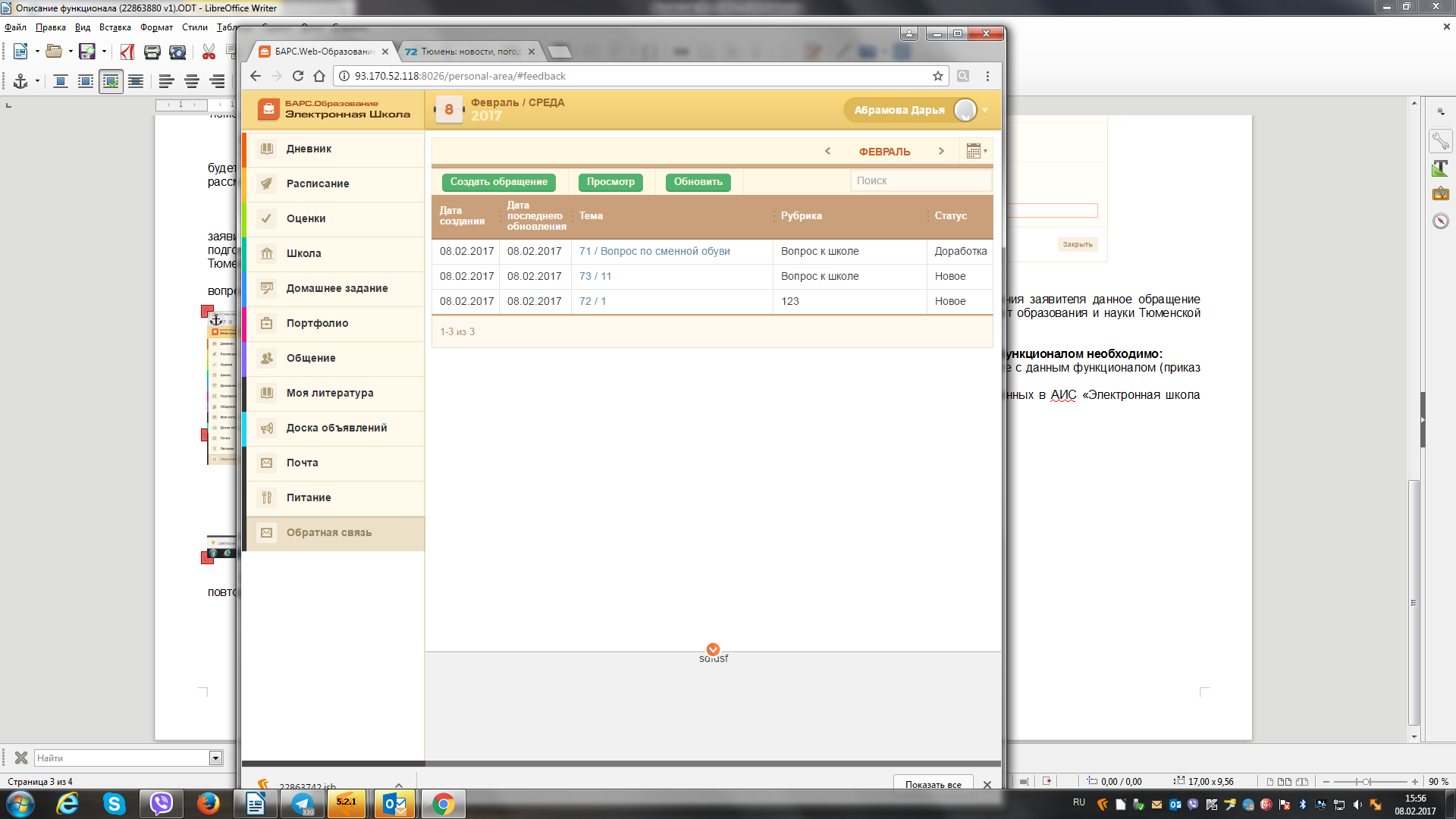
У муниципального органа управления образованием есть 3 рабочих дня для подготовки и направления ответа заявителю, в случае просрочки — данное обращение автоматически направляется системой в Департамент образования и науки Тюменской области.

**Рубрика «Технический вопрос».**

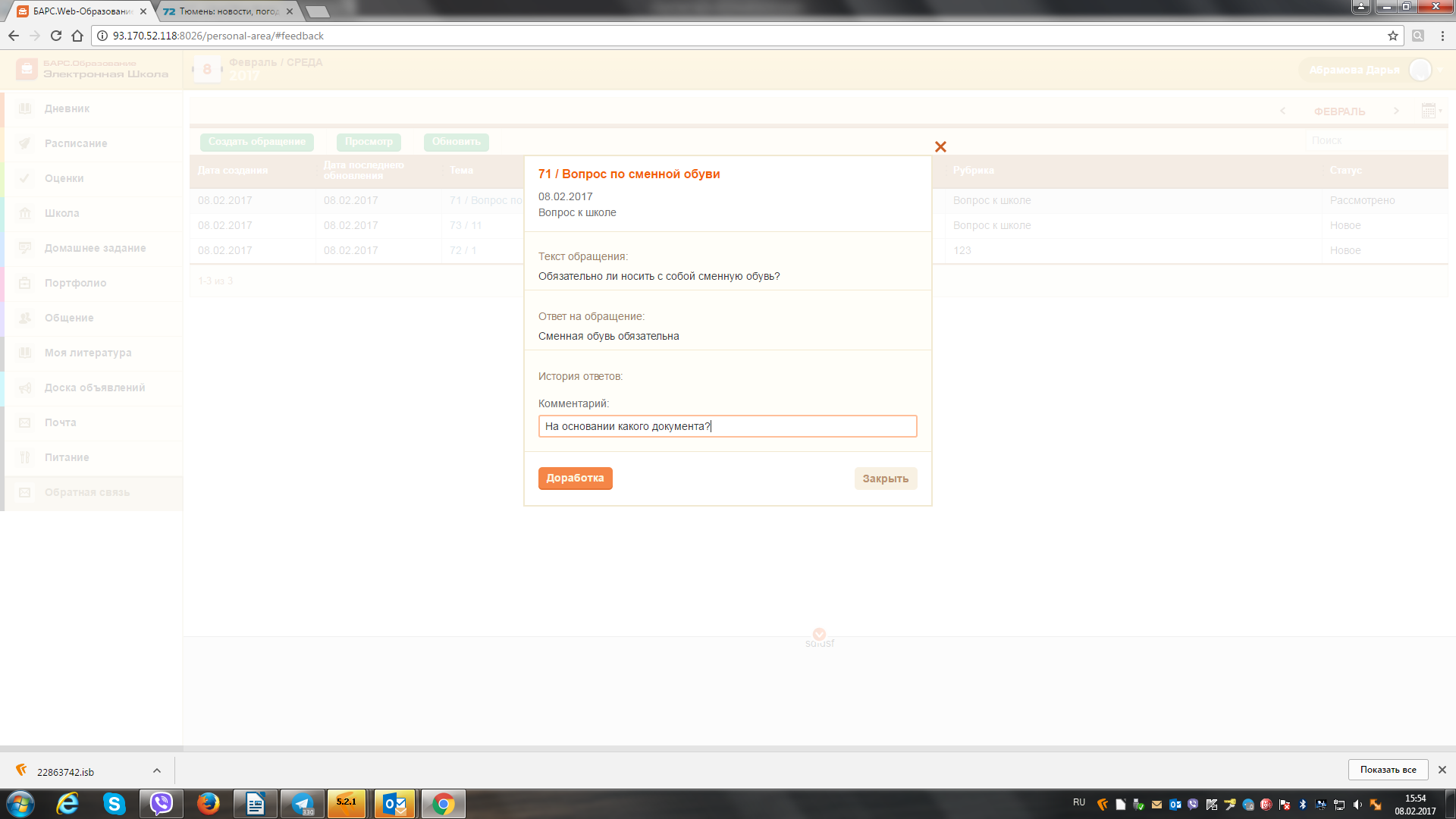
При выборе заявителем рубрики «Технический вопрос» обращение будет поступать в Систему управления инцидентами для дальнейшего рассмотрения и ответа заявителю в срок не более 30 календарных дней.

**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.