



33.7-233
30.12.21

ПРАВИТЕЛЬСТВО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.12.2021

№ 472-Пр

О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

В целях реализации Соглашения о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 21.05.2021 № ОК-П13-065-20981:

1. Провести в период реализации Соглашения о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 21.05.2021 № ОК-П13-065-20981 и проведения эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения (далее – эксперимент) в Астраханской области апробацию реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) технических решений, обеспечивающих возможность (далее – платформа обратной связи):

- направления гражданами и юридическими лицами (далее – заявители) сообщений и обращений (далее – обращения) в исполнительные органы государственной власти Астраханской области, государственные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее – участники эксперимента), в органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее – ОМСУ АО) и муниципальные учреждения и их должностным лицам с использованием электронной формы единого портала, размещенной на официальных сайтах участников эксперимента, ОМСУ АО, муниципальных учреждений

Пр - 029026

(далее – электронная форма), через личные кабинеты гражданина и юридического лица на едином портале или мобильное приложение единого портала (далее – мобильное приложение);

- приема, маршрутизации и обработки направляемых участникам эксперимента с использованием электронной формы и мобильного приложения обращений;

- получения заявителями на едином портале и в мобильном приложении уведомлений о статусах обработки обращений, направленных с использованием электронной формы и мобильного приложения, а также ответов на такие обращения;

- оценки удовлетворенности заявителей ответами на обращения, направленные с использованием электронной формы и мобильного приложения;

- автоматической маршрутизации к вышестоящим участникам эксперимента обращений, ответы на которые получили негативную оценку заявителей, с целью их повторной обработки;

- реагирования на сообщения, поступающие из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе из социальных сетей;

- выявления мнения граждан посредством проведения опросов, обсуждений проектов документов исполнительных органов государственной власти Астраханской области, ОМСУ АО, с использованием электронной формы, размещаемой на едином портале и официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Астраханской области, ОМСУ АО;

- информирования о проведении общественных обсуждений, публичных слушаний и приема предложений для их проведения с использованием электронной формы, размещаемой на едином портале и официальных сайтах участников эксперимента;

- проведения голосований по проектам распределения части регионального или местного бюджета, по выбору приоритета территории благоустройства, рейтингований проектов граждан (далее – мероприятия общественного голосования), с использованием электронной формы, размещаемой на едином портале и официальных сайтах участников эксперимента;

- предоставления доступа к информации о деятельности участников эксперимента с использованием социальных сетей и сервисов обмена мгновенными сообщениями.

2. Определить министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области ответственным за координацию деятельности участников эксперимента и формирование методических, организационных и технологических условий проведения эксперимента и апробацию платформы обратной связи в Астраханской области, проведение оценки результатов эксперимента.

3. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области:

- принять правовые акты, предусматривающие:

- утверждение плана мероприятий («дорожной карты») по формированию

методических, организационных и технологических условий и апробации с их использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – план мероприятий) и координацию работы по его исполнению;

утверждение перечня участников эксперимента, осуществляющих апробацию платформы обратной связи;

утверждение перечня категорий (подкатегорий) обращений, подлежащих рассмотрению участниками эксперимента в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с момента их регистрации, а также обращений, подлежащих рассмотрению в ускоренном порядке в срок не более 10 (десяти) календарных дней с момента их регистрации;

утверждение направлений и тематик для проведения мероприятий общественного голосования;

- определить направления и тематики, по которым поступившие обращения должны автоматически направляться на обработку участникам эксперимента нижестоящего уровня согласно единому классификатору платформы обратной связи;

- обеспечить настройку правил автоматического направления обращений на обработку участникам эксперимента нижестоящего уровня согласно единому классификатору платформы обратной связи;

- обеспечить участие участников эксперимента в подготовке к работе с платформой обратной связи, организованной Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России);

- представлять информацию о результатах апробации платформы обратной связи по запросу Минцифры России;

- проводить мероприятия по популяризации платформы обратной связи среди жителей Астраханской области.

4. Участникам эксперимента:

- назначить должностных лиц, участвующих в эксперименте и ответственных за работу в платформе обратной связи;

- организовать решение (реализацию) проблем (предложений), указанных в обращениях, направление ответов заявителям;

- организовать проведение обсуждений, голосований и опросов с применением платформы обратной связи;

- оказывать содействие министерству государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области в формировании плана мероприятий;

- обеспечить доступ заявителей к платформе обратной связи посредством размещения электронной формы на первом экране главной страницы официальных сайтов участников эксперимента в соответствии с требованиями, определяемыми Минцифры России;

- обеспечить соответствие рабочих мест должностных лиц, участвующих в эксперименте и ответственных за работу в платформе обратной связи, требова-

ниям по обеспечению информационной безопасности, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обеспечить обработку обращений в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и постановления Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения».

5. Центру управления регионом Астраханской области:

- осуществлять мониторинг сроков обработки обращений и сообщений из открытых источников;

- принять участие в определении направлений и тематик для проведения мероприятий общественного голосования;

- обеспечить формирование состава шаблонов и их использование для подготовки ответов заявителям;

- проводить систематический анализ проблем по обращениям, повторно поступившим на обработку в случае предоставления заявителем низкой оценки удовлетворенности полученным ранее ответом, и выработку предупреждающих мер.

6. Рекомендовать ОМСУ АО, муниципальным учреждениям и их должностным лицам принять участие в эксперименте.

Губернатор Астраханской области



И.Ю. Бабушкин