



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.06.2024

№ 565

г. Саранск

О внесении изменений в постановление Правительства Республики Мордовия от 1 декабря 2020 г. № 643

Во исполнение Федерального закона от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 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» Правительство Республики Мордовия **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести в постановление Правительства Республики Мордовия от 1 декабря 2020 г. № 643 «О проведении в Республике Мордовия апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Республики Мордовия от 30 сентября 2021 г. № 476) следующие изменения:

преамбулу изложить в следующей редакции:

«Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 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», постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 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» Правительство Республики Мордовия **п о с т а н о в л я е т** »;

пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. В срок до 31 декабря 2024 г. провести в Республике Мордовия апробацию технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) при:

обработке сообщений и обращений, поданных с использованием Единого портала посредством:

а) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

в) мобильного приложения Единого портала (далее соответственно – сообщения и обращения);

обработке сообщений физических лиц, выявленных среди общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях (далее – общедоступные сообщения);

проведении общественных обсуждений и публичных слушаний по проектам документов, подготовленных органами местного самоуправления по решению вопросов местного значения, голосований по проектам распределения части регионального или местного бюджета, голосований по

объектам благоустройства и опросов граждан (далее – обсуждения, голосования и опросы);

мониторинге и анализе данных о сообщениях и обращениях, общедоступных сообщениях, обсуждениях, голосованиях и опросах.»;

в абзаце втором пункта 4 слово «организации» заменить словами «организации, осуществляющие публично значимые функции»;

в абзаце третьем пункта 4 слово «организации» заменить словами «организации, осуществляющие публично значимые функции»;

пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Определить, что понятия «обращение» и «сообщение» используются в значениях, определенных Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 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 – Правила).»;

в пункте 7 слова «рассматриваются с соблюдением требований, установленных Положением» заменить словами «рассматриваются в соответствии с порядком, установленным Правилами»;

в пункте 9 слова «Примерный перечень» заменить словами «Перечень»;

в пункте 10 слова «по 30 декабря 2021 года» заменить словами «по 31 декабря 2024 года»;

в пункте 13 слова «исполняющего обязанности Заместителя Председателя Правительства Н.А. Таркаеву» заменить словами «Заместителя Председателя Правительства Республики Мордовия А.В. Ежова»;

в абзаце первом пункта 14 слова «Министерство информатизации и связи Республики Мордовия» заменить словами «Министерство цифрового развития Республики Мордовия»;

в абзаце втором пункта 14 слова «Министерству информатизации и связи Республики Мордовия» заменить словами «Министерству цифрового развития Республики Мордовия», слова «не позднее 30 декабря 2021 г.» заменить словами «не позднее 31 декабря 2024 г.»;

в абзаце пятом пункта 15 слова «Министерства информатизации и связи Республики Мордовия» заменить словами «Министерства цифрового развития Республики Мордовия»;

приложение 1 изложить в следующей редакции:

«Приложение 1
к постановлению Правительства
Республики Мордовия
от 1 декабря 2020 г. № 643
(изложено в редакции постановления
Правительства Республики Мордовия
от 28 июня 2024 г. № 565)

План мероприятий

(«дорожная карта») по формированию методических, организационных и технологических условий и апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	2	3	4
	Обеспечение апробации технологических решений, реализованных на базе Единого портала, внедрение Платформы обратной связи (далее – ПОС), подсистемы «Обращения и сообщения»		
1.	Создание личных кабинетов участников апробации технологических решений, сформированных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – участники апробации)	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия
2.	Назначение ответственных исполнителей участников апробации для работы в ПОС в соответствии категориями обрабатываемых обращений и сообщений от заявителей из классификатора ПОС	на постоянной основе	участники апробации
3.	Обеспечение получения доступа к ПОС ответственных исполнителей с присвоением соответствующих ролей, в соответствии с выбранной тематикой: администратор ЛКО; руководитель; координатор; исполнитель;	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия, участники апробации

1	2	3	4
	куратор; оператор приема обращений; администратор сайта		
4.	Организация обучения ответственных исполнителей работе в ПОС	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия, участники апробации
5.	Доведение до ответственных исполнителей, которые будут работать с ПОС, регламентов работы системы, в том числе регламента технической поддержки и обучающих видеороликов	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия
6.	Размещение на официальных сайтах участников апробации (при наличии) веб-виджета (баннера) подсистемы «Обращения и сообщения» ПОС	на постоянной основе	участники апробации, Минцифры Республики Мордовия
7.	Информирование заявителей о возможности направления обращений и сообщений с использованием ПОС (размещение статей и информационных материалов в средствах массовой информации, на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия (http://www.e-mordovia.ru/), официальных аккаунтах органов исполнительной власти Республики Мордовия, органов местного самоуправления в Республике Мордовия в социальных сетях и т.п.)	на постоянной основе	Администрация Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия (по согласованию), Минцифры Республики Мордовия, участники апробации
8.	Обеспечение ежедневного мониторинга системы ответственными исполнителями с целью оперативного реагирования на поступающие обращения и сообщения и соблюдения регламентных сроков их обработки	на постоянной основе	участники апробации
9.	Обеспечение отработки поступающих обращений и сообщений от заявителей с использованием ПОС в соответствии с регламентами ПОС	на постоянной основе	участники апробации
10.	Обеспечение консультационной поддержки участников апробации в рамках внедрения ПОС (в соответствии с ролевым составом)	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия
Внедрение ПОС, подсистемы «Общественное голосование»			
11.	Назначение ответственных исполнителей участников апробации для работы в ПОС в части проведения обсуждений, голосований и опросов	на постоянной основе	исполнительные органы государственной власти Республики Мордовия, органы местного самоуправления в

1	2	3	4
			Республике Мордовия (по согласованию)
12.	Обеспечение получения доступа к ПОС ответственных исполнителей с присвоением соответствующих ролей, в части проведения обсуждений, голосований и опросов: уполномоченный региональный; уполномоченный муниципальный	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия, исполнительные органы государственной власти Республики Мордовия, органы местного самоуправления в Республике Мордовия (по согласованию)
13.	Размещение на официальных сайтах участников апробации (при наличии) веб-виджета (баннера) подсистемы «Общественное голосование» ПОС	на постоянной основе	исполнительные органы государственной власти Республики Мордовия, органы местного самоуправления в Республике Мордовия (по согласованию), Минцифры Республики Мордовия
14.	Проведение обсуждений, голосований и опросов в рамках проведения апробации технологических решений, реализованных на базе Единого портала, в установленные сроки	на постоянной основе	исполнительные органы государственной власти Республики Мордовия, органы местного самоуправления в Республике Мордовия (по согласованию)
15.	Обеспечение консультативной поддержки региональных и муниципальных уполномоченных	на постоянной основе	Минцифры Республики Мордовия

»;

приложение 2 изложить в следующей редакции:

«Приложение 2
к постановлению Правительства
Республики Мордовия
от 1 декабря 2020 г. № 643
(изложено в редакции
постановления Правительства
Республики Мордовия
от 28 июня 2024 г. № 565)

Перечень

категорий (подкатегорий) сообщений, поступающих в рамках
проведения апробации технологических решений, реализованных на
базе Единого портала, для которых устанавливается ускоренный
порядок рассмотрения

Категория	Подкатегория
1	2
Автомобильные дороги	Освещение дорог
Автомобильные дороги	Остановки общественного транспорта
Автомобильные дороги	Уборка снега
Автомобильные дороги	Ямы, выбоины
Благоустройство	Зеленые насаждения
Благоустройство	Контейнерные площадки
Благоустройство	Отсутствие наружного освещения
Ветеринария	Отлов безнадзорных животных
Водоснабжение	Водоотведение
Водоснабжение	Водопроводная сеть
Водоснабжение	Горячее водоснабжение
Водоснабжение	Некачественная вода
Водоснабжение	Отключение воды
Водоснабжение	Повреждение трубопровода
Водоснабжение	Холодное водоснабжение
Газ	Жалоба на отсутствие сжиженного газа для бытовых целей
Газ	Проблемы с газоснабжением
Газоснабжение	Восстановление газоснабжения
Газоснабжение	Отсутствие газоснабжения
Горячее водоснабжение	Жалоба на качество услуги по горячему водоснабжению
Горячее водоснабжение	Жалоба на отсутствие горячей воды
Горячее питание младших классов	Все устраивает
Горячее питание младших классов	Не устраивает качество питания

1	2
Горячее питание младших классов	Не устраивает рацион/меню питания
Горячее питание младших классов	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах
Дворы и территории общего пользования	Вырубка деревьев
Дворы и территории общего пользования	Зеленые насаждения
Дворы и территории общего пользования	Канализационные люки
Дворы и территории общего пользования	Уборка снега
Дворы и территории общего пользования	Угроза падения льда с крыш
Дворы и территории общего пользования	Уличное освещение
Дворы и территории общего пользования	Ямы, выбоины
Интернет-услуги	Отсутствует доступ к сети Интернет
Информационные технологии	Данные на информационных ресурсах
Информационные технологии	Информационные системы и сервисы
Колледж, техникум	Вопросы и проблемы при подаче заявления в колледж, техникум (прочие)
Колледж, техникум	Вопросы и проблемы при подаче заявления в колледж онлайн
Лесное хозяйство	Незаконная вырубка
Лесное хозяйство	Противопожарные мероприятия
Лесное хозяйство	Сжигание порубочных остатков
Медицина	Аптеки
Медицина	Вопросы по получению медицинской помощи
Медицина	Врачи-специалисты
Медицина	Вызов врача на дом
Медицина	Вызов скорой помощи
Медицина	Дезинфекция
Медицина	Консультация
Медицина	Лекарственные препараты
Медицина	Льготы
Медицина	Медицинская карта
Медицина	Медицинская помощь
Медицина	Молочная кухня
Медицина	Проблема с лекарственным обеспечением
Медицина	Проблемы с больничным листом
Медицина	Справочные службы
Медицина	Электронные медицинские документы
Многоквартирные дома	Авария на трубопроводе
Многоквартирные дома	Водоснабжение
Многоквартирные дома	Газопровод
Многоквартирные дома	Засор общедомовых систем
Многоквартирные дома	Информирование
Многоквартирные дома	Лифт

1	2
Многоквартирные дома	Места общего пользования
Многоквартирные дома	Некорректное поведение сотрудников УК
Многоквартирные дома	Освещение
Многоквартирные дома	Отопление
Многоквартирные дома	Отсутствие контакта с диспетчерскими службами УК
Многоквартирные дома	Пожарная сигнализация
Многоквартирные дома	Управляющие организации
Многоквартирные дома	Электроснабжение
Мусор	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры
Мусор	Свалки мусора во дворах
Мусор	Свалки мусора на дорогах
Мусор	Уборка мусора во дворах
Мусор	Уборка мусора на дорогах
МФЦ "Мои документы"	Очередь в МФЦ
МФЦ "Мои документы"	Справочные службы
МФЦ "Мои документы"	Условия обслуживания
Образование	Безопасность образовательных организаций
Образование	Вопросы функционирования образовательных организаций
Образование	Выплаты обучающимся в образовательных организациях
Образование	Заболевания в образовательных организациях
Образование	Нарушения при проведении экзаменов
Образование	Незаконный сбор денег в образовательных организациях
Образование	Некорректное поведение сотрудника образовательной организации
Образование	Питание в образовательных организациях
Образование	Электронный дневник
Обращение по проблеме льготного лекарственного обеспечения	Вопрос по категории льготы
Обращение по проблеме льготного лекарственного обеспечения	Вопрос по льготным рецептам
Обращения военнослужащих и их семей	Вопросы и проблемы прохождения военной службы
Обращения военнослужащих и их семей	Вопросы порядка и условий частичной мобилизации
Обращения военнослужащих и их семей	Меры поддержки военнослужащих и их семей
Обращения военнослужащих и их семей	Отсрочка/отказ от призыва при частичной мобилизации

1	2
Обращения военнослужащих и их семей	Проблема с лекарственным обеспечением
Обращения военнослужащих и их семей	Проблемы работы организаций и предприятий в условиях частичной мобилизации
Обращения военнослужащих и их семей	Проблемы с призывом на частичную мобилизацию
Обращения по вопросам военной службы по контракту	Вопросы порядка и условий поступления на военную службу по контракту
Обращения по вопросам военной службы по контракту	Вопросы порядка и условий увольнения с военной службы по контракту
Обращения по вопросам военной службы по контракту	Проблемы при подаче заявления на военную службу по контракту на портале Госуслуг
Обращения по вопросам военной службы по контракту	Проблемы при поступлении на военную службу по контракту
Обращения по вопросам военной службы по контракту	Социальные гарантии и льготы для военнослужащих по контракту
Обращения по проблеме вакцинации или лечения от Коронавируса	Запись в лист ожидания
Обращения по проблеме вакцинации или лечения от Коронавируса	Запись на вакцинацию
Обращения по проблеме вакцинации или лечения от Коронавируса	Запись на углубленную диспансеризацию после перенесенной новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
Обращения по проблеме вакцинации или лечения от Коронавируса	Лечение от коронавируса
Общественный транспорт	Льготы на проезд и тарифы
Общественный транспорт	Нарушение графика движения транспорта
Общественное питание	Нарушение санитарных норм и правил на предприятии общественного питания
Общественный транспорт	Неудовлетворительные условия проезда в автомобильном транспорте
Общественный транспорт	Оплата проезда, невыдача пассажиру билета
Общественный транспорт	Социальные карты
Плата за ЖКУ	Ошибки в начислении платы за коммунальные и жилищные услуги
Плата за ЖКУ	Сервисы ГИС ЖКХ
Придомовая территория	Жалоба на мусор во дворе
Природа, Экология	Незаконное размещение отходов
Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуг	Проблемы со школьным аттестатом или дипломом СПО в личном кабинете на портале Госуслуг
Связь и телевидение	Отсутствие качественной сотовой связи
Связь и телевидение	Цифровое телевидение
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на мусоропровод

1	2
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на наледь и снег на кровле
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на освещение в подъезде
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на прорыв трубы/трубопровода
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на работу лифта
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на состояние балкона, козырька, карниза
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на сосульки на кровле
Содержание многоквартирного дома	Жалоба на уборку подъезда и лифтов
Сотовая связь	Жалобы на качество сотовой связи
Социальное обслуживание и защита	Выплаты, компенсации и льготы
Социальное обслуживание и защита	Оказание социальной помощи
Социальное обслуживание и защита	Получение социальной карты
Социальное обслуживание и защита	Учет в центре занятости
Средства индивидуальной защиты	Отсутствие или дефицит средств индивидуальной защиты
Строительство	Наличие признаков незаконных строительных работ
Теплоснабжение	Жалоба на тепло в социально-значимом учреждении
Теплоснабжение	Жалоба на тепло дома
Теплоснабжение	Повреждение трубопровода теплоснабжения
Торговля	Нарушения при розничной продаже алкоголя
Торговля	Розничные рынки
Торговля	Стационарная торговля (торговые центры, торговые комплексы, магазины)
Торговля	Ярмарки
Холодное водоснабжение	Жалоба на отсутствие холодной воды
Холодное водоснабжение	Жалоба на отсутствие холодной воды (частный сектор)
Холодное водоснабжение	Жалоба на слабое давление холодной воды
Холодное водоснабжение	Жалоба связанная с нарушением графика подачи холодной воды
Экономика и бизнес	Проблемы с размещением наружной рекламы
Электронная запись на прием к врачу	Некорректная информация о моей записи к врачу
Электронная запись на прием к врачу	Проблемы с выбором временного слота для записи
Электронная запись на прием к врачу	Проблемы с выбором медицинского специалиста
Электронная запись на прием к врачу	Проблемы с выбором региона при записи
Электронная запись на прием к врачу	Проблемы с посещением врача по записи

1	2
	на прием к врачу
Электронная запись на прием к врачу	Проблемы с прикреплением к медицинской организации
Электроснабжение	Линии электропередач
Электроснабжение	Отключение электроэнергии
Электроснабжение	Жалоба на отсутствие электричества
Электроэнергетика	Проблемы с электроснабжением

приложение 3 изложить в следующей редакции:

«Приложение 3
к постановлению Правительства
Республики Мордовия
от 1 декабря 2020 г. № 643
(изложено в редакции
постановления Правительства
Республики Мордовия
от 28 июня 2024 г. № 565)

Перечень

направлений (тематик) для проведения обсуждений, голосований
и опросов

1. Благоустройство
2. Дороги
3. Жилищно-коммунальное хозяйство
4. Здравоохранение и медицина
5. Информатизация. Информационные технологии
6. Наука, образование и культура
7. Объекты культурного наследия
8. Оценка деятельности руководителей
9. Прочее
10. Связь
11. Сельское, лесное хозяйства, охота и рыболовство
12. СМИ и телевидение
13. Социальная сфера
14. Строительство
15. Торговля и услуги
16. Транспорт
17. Туризм
18. Физическая культура и спорт
19. Цифровизация
20. Экология и защита окружающей среды

20. Экология и защита окружающей среды

21. Экономика и бизнес».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Председатель Правительства
Республики Мордовия**



Д. ПОЗДНЯКОВ