



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 июля 2026 года

№ 404

г. Чита

О внесении изменений в постановление Правительства Забайкальского края от 22 сентября 2021 года № 379 «О государственной информационной системе Забайкальского края «Голос забайкальца»

В целях приведения нормативной правовой базы Забайкальского края в соответствие с действующим законодательством Правительство Забайкальского края **п о с т а н о в л я е т** :

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Правительства Забайкальского края от 22 сентября 2021 года № 379 «О государственной информационной системе Забайкальского края «Голос забайкальца» (с изменениями, внесенными постановлениями Правительства Забайкальского края от 28 апреля 2022 года № 159, от 17 февраля 2023 года № 83, от 31 марта 2023 года № 157, от 15 сентября 2023 года № 498).

Первый заместитель
председателя Правительства
Забайкальского края



Б.Б.Батомункуев



УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Правительства
Забайкальского края
от 14 июля 2026 года № 404

ИЗМЕНЕНИЯ,

**которые вносятся в постановление Правительства Забайкальского края
от 22 сентября 2021 года № 379 «О государственной информационной
системе Забайкальского края «Голос забайкальца»**

1. Пункт 4 дополнить подпунктом 3 следующего содержания:

«3) интеграцию Информационной системы с платформой обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»».

2. В Положении о государственной информационной системе Забайкальского края «Голос забайкальца», утвержденном указанным постановлением:

1) в пункте 4:

а) абзац четвертый подпункта 1 изложить в следующей редакции:

«администратор Портала – должностное лицо, назначенное приказом Администрации Губернатора Забайкальского края, осуществляющее контроль за работой всех разделов Информационной системы;»;

б) подпункт 2 изложить в следующей редакции:

«2) понятия раздела «Сообщения и обращения»:

сообщение – направленная пользователем для размещения на Портале информация о требующей решения проблеме в соответствии с классификатором тематик Портала в текстовой или иной форме, сопровождаемая фото- и видеоматериалами, иными документами, или информация о необходимости решения актуальных для граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – физические и юридические лица) проблем, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал);

обращение – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа с использованием единого портала;

Исполнитель – должностное лицо органа власти, которое наделено правами обработки сообщений и обращений и предоставления ответов на них, на которого возложена персональная ответственность за качество ответов;

модератор сервиса сообщений и обращений – должностное лицо структурного подразделения Министерства развития гражданского общества и внутренней политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края) или автономной некоммерческой организации «Агентство социальных инициатив «Даурия», находящейся в ведении МинРГО Забайкальского края в соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 13 июля 2021 года № 249 «Об утверждении Перечня фондов и автономных некоммерческих организаций, учредителем которых является Забайкальский край, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Забайкальского края», уполномоченное на распределение сообщений и обращений согласно полномочиям, осуществление всестороннего контроля за их исполнением;

горячая линия «122» – Служба «Единая горячая линия Забайкальского края по номеру «122», созданная в соответствии с распоряжением Правительства Забайкальского края от 28 июля 2023 года № 277-р «О создании Службы «Единая горячая линия Забайкальского края по номеру «122» с использованием автоматизированной системы на территории Забайкальского края»;

заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение с использованием горячей линии «122»;

оператор горячей линии «122» – сотрудники колл-центра, созданного с целью обработки поступающих звонков на горячую линию «122» на базе государственного учреждения «Забайкальский информационный центр»;

голосовой помощник – информационная система «Автоматическая телефонная станция службы единой горячей линии Забайкальского края»;

обработка сообщений и обращений – анализ, проверка сообщений и обращений и ответов на них, а также подготовка ответов органами власти и направление их пользователям, физическим и юридическим лицам, заявителям или модератору сервиса сообщений и обращений;

статус сообщения или обращения – обозначение хода рассмотрения сообщения или обращения модератором сервиса сообщений и обращений и (или) Исполнителем;

ответ органа власти на сообщение – текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы документов и т.д.), подготовленные органом власти;

ответ органа власти на обращение – служебный документ, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа власти и направляемый по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на едином портале;

оценка ответа – выставление оценки качества решения обозначенной пользователем или заявителем в сообщении или обращении проблемы путем выбора оценки по 5-бальной шкале с возможностью дополнительного комментария к выставленной оценке;»;

в) в абзаце третьем подпункта 4 слова «Министерства развития гражданского общества, муниципальных образований и молодежной политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края)» заменить словами «МинРГО Забайкальского края»;

2) пункт 7 дополнить подпунктом 3 следующего содержания:

«3) осуществляет мониторинг бесперебойного функционирования интеграций Информационной системы со всеми внешними информационными системами.»;

3) в пункте 9:

а) подпункт 1 изложить в следующей редакции:

«1) готовят ответы на сообщения и обращения согласно настоящему Положению и при необходимости осуществляют контроль исполнения сообщений и обращений;»;

б) в подпункте 2 слова «входящих сообщений» заменить словами «сообщений и обращений»;

в) дополнить подпунктом 2¹ следующего содержания:

«2¹) в целях рассмотрения сообщений и обращений, направленных с использованием единого портала и содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа власти, направляют сообщение или обращение в течение 7 дней со дня регистрации в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, подведомственные им государственные учреждения, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, не подключенные к платформе обратной связи единого портала, любым доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации сообщения или обращения;

в случае если территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, подведомственные им государственные учреждения, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в сообщениях и обращениях, подключены к платформе обратной связи единого портала, в течение 3 дней со дня регистрации сообщают модератору сервиса сообщений и обращений о необходимости направить сообщение или обращение в соответствующий орган или организацию посредством платформы обратной связи единого портала;»;

г) в подпункте 3 слова «, и размещают его на Портале» исключить;

4) в пункте 10:

а) подпункт 1 после слова «сообщениями» дополнить словом «, обращениями»;

б) в подпункте 2:

подпункт «а» после слова «сообщения» дополнить словом «, обращения»;

подпункт «б» изложить в следующей редакции:

«б) за своевременным направлением ответов на сообщения и обращения»;

5) раздел 4 «Порядок работы с разделом «Сообщения» изложить в следующей редакции:

«4. Порядок работы с разделом «Сообщения и обращения»

4.1. Правила работы с сообщениями, поступающими на Портал

4.1.1. Требования к сообщениям, поступающим на Портал

14. Все сообщения, поступающие на Портал, должны соответствовать Правилам модерации и Пользовательскому соглашению.

15. Сообщение пользователя должно содержать:

1) полную информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы документов и т.д.);

2) сведения о месте, с которым связана информация, указанная в сообщении.

Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении свой контактный номер телефона; иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя, значение для обработки информации, указанной в сообщении.

16. При размещении сообщения на Портале пользователь указывает, является ли его сообщение публичным.

Публичность сообщения означает возможность любого пользователя ознакомиться с содержанием сообщения и ответом на него (далее – публичные сообщения).

17. В случае если пользователь не указал, что его сообщение является непубличным, оно считается публичным.

18. Непубличное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям Портала.

19. Непубличными также являются сообщения, содержащие:

1) персональные данные пользователя или иного лица;

2) сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о его состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Забайкальского края отнесены к категории информации конфиденциального характера;

3) сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Забайкальского края отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

4.1.2. Обработка сообщений, поступающих на Портал

20. Направленное на Портал сообщение поступает модератору сервиса сообщений и обращений либо напрямую Исполнителю для обработки.

21. Закрепление сообщения за Исполнителем осуществляется в автоматическом режиме в соответствии с классификатором тематик Портала в день размещения сообщения либо модератором сервиса сообщений и обращений путем направления сообщения в личный кабинет Исполнителя.

22. Исполнитель:

1) проводит ежедневный мониторинг личного кабинета Исполнителя на предмет наличия новых сообщений;

2) информирует руководителя Исполнителя о поступивших сообщениях и подготовленных ответах на них;

3) в течение 1 рабочего дня со дня размещения сообщения делегирует (передает) сообщения в соответствии с классификатором тематик Портала, если рассмотрение сообщения не входит в компетенцию Исполнителя;

4) взаимодействует с пользователями при рассмотрении сообщений и подготовке ответов;

5) осуществляет сбор, обработку и подготовку информации (принятие необходимых мер, направленных на решение проблемы), необходимой для подготовки ответа, и размещает его на Портале.

23. Каждое сообщение, поступающее на Портал, проверяется на соответствие Правилам модерации.

24. По итогам рассмотрения поступившего сообщения модератор сервиса сообщений и обращений и Исполнитель принимают одно из следующих решений:

1) о принятии сообщения в работу и публикации его на Портале;

2) об отклонении и отказе в публикации сообщения на Портале.

25. Модератор сервиса сообщений и обращений вправе вернуть в работу сообщение, которое ранее было отклонено Исполнителем, в случае если такое сообщение соответствует настоящему Положению, Правилам модерации и Пользовательскому соглашению.

25¹. На адрес электронной почты пользователя направляется уведомление о публикации либо отказе в публикации сообщения на Портале. Также соответствующее уведомление поступает в личный кабинет пользователя.

25². Основания для принятия решения об отказе в публикации сообщения на Портале указаны в Правилах модерации.

25³. С момента направления пользователем сообщения на Портал и до момента его публикации на Портале и (или) направления в личный кабинет пользователя уведомления об отказе в публикации сообщения должно пройти не более 24 часов, за исключением выходных, праздничных и иных нерабочих дней.

25⁴. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения на Портал считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения.

25⁵. Если сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в пунктах 25³ и 25⁴ настоящего Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который сообщение поступило на Портал, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

4.1.3. Предоставление ответов на сообщения, поступающие на Портал

26. Орган власти, получивший сообщение пользователя, готовит на него ответ.

27. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

28. Если ответ на сообщение содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлении указанного в ответе планируемого срока орган власти готовит дополнительный ответ на сообщение пользователя и направляет его любым удобным способом.

29. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

30. Ответ на сообщение, поступившее на Портал, публикуется на Портале.

31. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на сообщение на Портале в личном кабинете, а также на адрес электронной почты, указанный пользователем.

4.1.4. Срок обработки сообщений, поступающих на Портал, и предоставления на них ответов

32. Срок обработки сообщения пользователя и предоставления ответа на него с момента публикации сообщения на Портале и до момента получения пользователем ответа на сообщение должен составлять не более 10 календарных дней, за исключением случаев, указанных в пунктах 25³ и 25⁴ настоящего Положения.

33. Исполнитель вправе запрашивать продление срока предоставления ответа на сообщение не более чем на 10 календарных дней. В исключительных случаях срок предоставления ответа может быть продлен на срок до 30 календарных дней.

К исключительным случаям относятся выездные проверки, контрольные мероприятия, а также иные обстоятельства, не зависящие от Исполнителя, включая запросы информации от неподведомственных учреждений, масштабные технические сбои, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) и отсутствие предоставления заявителем дополнительных данных, необходимых для подготовки ответа на сообщение.

34. Решение о продлении срока предоставления ответа принимает модератор сервиса сообщений и обращений на основе заявки Исполнителя, также модератор сервиса сообщений и обращений определяет количество дней, на которые продлевается срок ответа.

35. Запросить продление срока предоставления ответа Исполнитель имеет право один раз по каждому сообщению. При повторном рассмотрении сообщения продление срока предоставления ответа невозможно.

4.1.5. Обратная связь пользователей

36. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

37. После размещения ответа пользователь может подтвердить или опровергнуть решение проблемы.

38. При опровержении решения проблемы пользователь может указать замечания, а также приложить фотоматериалы.

39. В случае опровержения пользователем решения проблемы сообщение повторно направляется в орган власти на доработку.

40. Сообщение, направленное пользователем на доработку, поступает в личный кабинет модератора сервиса сообщений и обращений в день направления сообщения пользователем и направляется в личный кабинет Исполнителя.

41. Срок обработки сообщения органом власти при отправлении ответа на доработку составляет 10 календарных дней со дня поступления сообщения в личный кабинет Исполнителя.

42. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку в личном кабинете.

43. Решение о направлении сообщения на повторное исполнение принимает модератор сервиса сообщений и обращений на основании Правил модерации.

44. В случае отказа в направлении сообщения на повторное исполнение модератор сервиса сообщений уведомляет пользователя о причинах отказа в направлении сообщения на повторное исполнение в карточке окончательного ответа на сообщение.

45. После отказа в направлении сообщения на повторное рассмотрение такое сообщение автоматически считается решенным.

4.1.6. Основания для прекращения рассмотрения сообщений, поступивших на Портал

46. Модератор сервиса сообщений и обращений прекращает рассмотрение сообщения в случае:

1) если по сообщению дан ответ о решении и пользователем подтверждено устранение проблемы;

2) если сам пользователь попросил о прекращении рассмотрения сообщения.

4.2. Правила работы с сообщениями, поступающими с использованием горячей линии «122»

4.2.1. Требования к сообщениям, поступающим с использованием горячей линии «122»

47. Все сообщения, поступающие с использованием горячей линии «122», должны соответствовать Правилам модерации и Пользовательскому соглашению.

47¹. Сообщение должно содержать:

1) полную информацию в текстовой форме;

2) сведения о месте, с которым связана информация, указанная в сообщении.

Заявитель вправе дополнительно указать в сообщении информацию о себе (фамилия, имя, отчество (при наличии), свой контактный номер телефона, а также иные обстоятельства, имеющие, по мнению заявителя, значение для обработки информации, указанной в сообщении.

Нежелание заявителя предоставлять информацию о себе (фамилия, имя, отчество (при наличии)) не является основанием для отказа в принятии сообщения, сообщение фиксируется как анонимное, и оператор горячей линии «122» разъясняет заявителю, что сообщение не будет рассмотрено по существу, а информация, указанная в сообщении, принимается к сведению.

47². При подаче сообщения с использованием горячей линии «122» заявитель сообщает оператору горячей линии «122» или голосовому помощнику, является ли его сообщение публичным.

47³. В случае если заявитель не указал, что его сообщение является публичным, оно считается непубличным.

47⁴. Непубличное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям Портала.

47⁵. 19. Непубличными также являются сообщения, содержащие:

1) персональные данные пользователя или иного лица;

2) сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о его состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Забайкальского края отнесены к категории информации конфиденциального характера;

3) сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Забайкальского края отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

4.2.2. Обработка сообщений, поступающих с использованием горячей линии «122»

48. Горячая линия «122» функционирует в круглосуточном режиме.

48¹. При обращении заявителя на горячую линию «122» звонок обрабатывается с использованием голосового помощника, который приветствует заявителя и задает вопрос о тематике его сообщения.

48². После ответа заявителя о тематике его сообщения отработка сообщения осуществляется по одному из следующих сценариев:

1) в случае если тематика сообщения заложена в категорию вопросно-ответных пар, голосовой помощник дает ответ на сообщение;

2) в случае если заявитель хочет оставить сообщение, голосовой помощник транскрибирует ответы заявителя, формирует карточку сообщения и направляет ее в личный кабинет модератора сервиса сообщений и обращений;

3) в случае если заявитель хочет узнать информацию о статусе своего ранее оставленного сообщения, голосовой помощник информирует заявителя о статусе сообщения;

4) в случае если голосовой помощник не распознает текст сообщения, то осуществляется перевод звонка на оператора горячей линии «122»;

5) в случае если заявитель озвучил просьбу соединить с оператором, то осуществляется перевод звонка на оператора горячей линии «122»;

6) в случае если заявитель не выбрал сценарий обслуживания, то осуществляется перевод звонка на оператора горячей линии «122».

48³. Оператор горячей линии «122» принимает звонок и обрабатывает его по одному из следующих сценариев:

1) в случае если ответ на сообщение заявителя содержится в готовых шаблонах ответов (скриптах), то оператор горячей линии «122» дает соответствующий ответ заявителю; если после получения ответа заявитель не удовлетворен качеством ответа, то оператор горячей линии осуществляет сбор информации о проблеме, заполняет карточку сообщения и направляет ее в личный кабинет модератора сервиса сообщений и обращений;

2) в случае если решение проблемы, указанной в сообщении, относится к компетенции органов власти, не подключенных к Порталу, то оператор горячей линии «122» разъясняет заявителю куда необходимо обратиться для решения проблемы;

3) в случае если проблема, указанная в сообщении, связана с угрозой жизни, то оператор горячей линии «122» переводит звонок на телефоны экстренных служб;

4) в случае если заявитель озвучил просьбу оставить обращение в письменной форме, а также если решение проблемы невозможно без

обращения в письменной форме либо личного приема, то оператор горячей линии «122» разъясняет заявителю правила направления обращений, рассматриваемых в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

5) в случае если заявитель озвучил просьбу оставить сообщение, то оператор горячей линии «122» осуществляет сбор информации о проблеме, заполняет карточку сообщения и направляет ее в личный кабинет модератора сервиса сообщений и обращений.

48⁴. Модератор сервиса сообщений и обращений:

1) проводит ежедневный мониторинг личного кабинета модератора сервиса сообщений и обращений на предмет наличия новых сообщений;

2) в течение 1 рабочего дня со дня поступления сообщения осуществляет закрепление сообщения за Исполнителем путем направления сообщения в личный кабинет Исполнителя.

48⁵. Исполнитель выполняет действия, указанные в пункте 22 настоящего Положения.

48⁶. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в личный кабинет модератора сервиса сообщений и обращений считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического поступления сообщения.

48⁷. Если сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в пункте 63 настоящего Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который сообщение поступило на Портал, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

4.2.3. Предоставление ответов на сообщения, направленные с использованием горячей линии «122»

49. Орган власти, получивший сообщение заявителя, готовит на него ответ. Ответ на сообщение должен содержать не более 700 символов. В случае превышения указанного объема ответ на сообщение должен быть прикреплен в виде файла в формате .docx, .pdf, или .png с указанием в поле ответа следующего текста: «Для прослушивания ответа Вам необходимо перезвонить на номер 122 и назвать номер Вашего сообщения оператору».

49¹. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

49². Если ответ на сообщение содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлении указанного в ответе планируемого срока орган власти готовит дополнительный ответ на сообщение заявителя и направляет его любым удобным способом.

49³. Ответ на сообщение предоставляется заявителю голосовым помощником, который осуществляет звонок заявителю на контактный номер телефона, оставленный при подаче сообщения, и зачитывает ответ, подготовленный органом власти. В случае если ответ на сообщение прикреплен в виде файла, то голосовой помощник сообщает заявителю о необходимости перезвонить на горячую линию «122» для получения ответа на сообщение от оператора горячей линии «122».

4.2.4. Срок обработки сообщений, направленных с использованием горячей линии «122», и предоставления на них ответов

50. Срок обработки сообщения заявителя и предоставления ответа на него с момента публикации сообщения на Портале и до момента получения заявителем ответа на сообщение должен составлять не более 10 календарных дней, за исключением случаев, указанных в пунктах 25³ и 25⁴ настоящего Положения.

50¹. Исполнитель вправе запрашивать продление срока предоставления ответа на сообщение не более чем на 10 календарных дней. В исключительных случаях срок предоставления ответа может быть продлен на срок до 30 календарных дней.

К исключительным случаям относятся выездные проверки, контрольные мероприятия, а также иные обстоятельства, не зависящие от Исполнителя, включая запросы информации от неподведомственных учреждений, масштабные технические сбои, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) и отсутствие предоставления заявителем дополнительных данных, необходимых для подготовки ответа на сообщение.

50². Решение о продлении срока предоставления ответа принимает модератор сервиса сообщений и обращений на основе заявки Исполнителя, также модератор сервиса сообщений и обращений определяет количество дней, на которые продлевается срок ответа.

50³. Запросить продление срока предоставления ответа Исполнитель имеет право один раз по каждому сообщению.

4.3. Правила работы с сообщениями и обращениями, поступающими с использованием единого портала

51. Все сообщения и обращения, поступающие с использованием единого портала, должны соответствовать Правилам подачи обращений и

сообщений, опубликованным на электронных формах единого портала, размещенных на официальных сайтах органов власти.

51¹. Обработка сообщений и обращений, а также предоставление на них ответов осуществляется в соответствии с 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 года № 2334.

51². В случае поступления сообщений и обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов власти, подключенных к Порталу, модератор сервиса сообщений и обращений направляет сообщение или обращение в течение 7 дней со дня регистрации в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, подведомственные им государственные учреждения, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, не подключенные к платформе обратной связи единого портала, любым доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации сообщения или обращения.

В случае, если территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, подведомственные им государственные учреждения, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в сообщениях и обращениях, подключены к платформе обратной связи единого портала, модератор сервиса сообщений и обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляет сообщение или обращение в соответствующий орган или организацию посредством платформы обратной связи единого портала.

51³. Срок обработки сообщения и обращения и предоставления ответа на него с момента поступления сообщения в личный кабинет Исполнителя и до момента получения заявителем ответа на сообщение и обращение должен составлять:

1) не более 10 календарных дней, если по сообщению или обращению указана категория из Перечня категорий сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также с помощью мобильных приложений «Госуслуги» и «Госуслуги. Решаем вместе», подлежащих

рассмотрению в ускоренном порядке, утвержденного распоряжением Правительства Забайкальского края от 8 февраля 2022 года № 32-р;

2) не более 30 календарных дней, если по сообщению или обращению указана категория, не включенная в Перечень категорий сообщений, поданных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также с помощью мобильных приложений «Госуслуги» и «Госуслуги. Решаем вместе», подлежащих рассмотрению в ускоренном порядке, утвержденный распоряжением Правительства Забайкальского края от 8 февраля 2022 года № 32-р.

51⁴. После получения ответа физические и юридические лица могут дать оценку ответа по 5-бальной шкале, подтвердить или опровергнуть решение проблемы. При опровержении решения проблемы физические и юридические лица могут указать замечания, а также приложить фотоматериалы.

51⁵. В случае неудовлетворительной оценки ответа, опровержения решения проблемы сообщение или обращение повторно не направляется в орган власти на доработку.

4.4. Контроль за обработкой сообщений и обращений

52. Контроль за организацией обработки сообщений и обращений осуществляет заместитель председателя Правительства Забайкальского края (по вопросам информационной политики).

52¹. Контроль за организацией распределения сообщений и обращений осуществляет министр развития гражданского общества и внутренней политики Забайкальского края либо уполномоченное им должностное лицо.

52². Контроль за бесперебойным функционированием интеграций Информационной системы со всеми внешними информационными системами осуществляет первый заместитель председателя Правительства Забайкальского края – заместитель Губернатора Забайкальского края – руководитель Администрации Губернатора Забайкальского края либо уполномоченное им должностное лицо.

4.5. Результаты рассмотрения сообщений и обращений

53. В рамках Портала формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и обращений, подготовке на них ответов и иных вопросах, касающихся деятельности органов власти, на основании поступивших сообщений и обращений.

53¹. По результатам оценки качества реагирования на сообщения и обращения и мониторинга ответов модератор сервиса сообщений и обращений еженедельно готовит информацию о качестве реагирования на

сообщения Исполнителями, подготовки ответов и своевременности размещения их на Портале и направляет ее в адрес руководителя Центра управления регионом Забайкальского края для представления на оперативном совещании Губернатора Забайкальского края с членами Правительства Забайкальского края, руководителями органов власти.

В случае нарушения сроков рассмотрения сообщений и обращений, наличия ответов, качество которых, по мнению пользователей, носит неудовлетворительный (формальный) характер, модератором сервиса сообщений и обращений готовится служебная записка с соответствующей информацией, которая направляется Губернатору Забайкальского края.»;

б) в приложении № 1:

а) в пункте 2:

абзац четвертый изложить в следующей редакции:

«модератор сервиса сообщений и обращений – должностное лицо структурного подразделения Министерства развития гражданского общества и внутренней политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края) или автономной некоммерческой организации «Агентство социальных инициатив «Даурия», находящейся в ведении МинРГО Забайкальского края» в соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 13 июля 2021 года № 249 «Об утверждении Перечня фондов и автономных некоммерческих организаций, учредителем которых является Забайкальский край, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Забайкальского края», уполномоченное на распределение сообщений и обращений согласно полномочиям, осуществление всестороннего контроля за их исполнением;»;

в абзаце шестом слово «тем» заменить словом «тематик»;

в абзаце десятом слова «Министерства развития гражданского общества, муниципальных образований и молодежной политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края)» заменить словами «МинРГО Забайкальского края»;

б) в пункте 16 слово «тем» заменить словом «тематик»;

7) в приложении № 2:

а) пункт 5 изложить в следующей редакции:

«5. Модератор сервиса сообщений и обращений – должностное лицо структурного подразделения Министерства развития гражданского общества и внутренней политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края) или автономной некоммерческой организации «Агентство социальных инициатив «Даурия», находящейся в ведении МинРГО Забайкальского края в соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 13 июля 2021 года № 249 «Об утверждении Перечня фондов и автономных некоммерческих организаций, учредителем которых является Забайкальский край, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Забайкальского края», уполномоченное на распределение сообщений и

обращений согласно полномочиям, осуществление всестороннего контроля за их исполнением.»;

б) в пункте 12 слово «тем» заменить словом «тематик»;

в) пункт 14 дополнить словами «, на которого возложена персональная ответственность за качество ответов»;

г) в пункте 18 слова «Министерства развития гражданского общества, муниципальных образований и молодежной политики Забайкальского края (далее – МинРГО Забайкальского края)» заменить словами «МинРГО Забайкальского края.».
