



ПРАВИТЕЛЬСТВО
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.07.2024

№ 600

г. Благовещенск

О внесении изменений в
постановление Правительства
Амурской области
от 14.03.2022 № 232

В целях приведения нормативных правовых актов Амурской области в соответствие законодательству Правительство Амурской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести в постановление Правительства Амурской области от 14.03.2022 № 232 «Об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (в редакции постановления Правительства Амурской области от 01.06.2023 № 496) изменения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и размещению на Портале Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.amurobl.ru).

Губернатор Амурской области



Орлов

Приложение
к постановлению Правительства
Амурской области
от 29.07.2024 № 600

Изменения, вносимые в постановление Правительства Амурской области от 14.03.2022 № 232 «Об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»

1. Наименование постановления изложить в следующей редакции:

«Об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями и обращениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»».

2. Преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 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, обращениями и сообщениями 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» и в целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, посредством рассмотрения сообщений и обращений граждан и юридических лиц, поступающих через интернет-ресурс «Платформа обратной связи», Правительство Амурской области постановляет:».

3. Пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями и обращениями, поступающими через интернет-ресурс

«Платформа обратной связи» (далее соответственно – организации, ПОС).».

4. Пункт 3 постановления изложить в следующей редакции:

«3. Рекомендовать главам городских округов, муниципальных округов и муниципальных районов Амурской области:

1) разработать и утвердить правовые акты, регулирующие вопросы организации в органах местного самоуправления муниципальных образований Амурской области работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц, поступающими через ПОС;

2) определить должностных лиц органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц, поступающими через ПОС.».

5. В Положении об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»:

1) наименование изложить в следующей редакции:

«Положение об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями и обращениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»»;

2) по всему тексту слово «сообщение» в соответствующих числах и падежах заменить словами «сообщение (обращение)» в соответствующих числах и падежах;

3) пункты 1.2, 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются 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 27.12.2023 № 2334.

1.3. Сообщения (обращения) направляются гражданами и юридическими лицами посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), а именно через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах ОИВ, Законодательного Собрания Амурской области в

информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организаций, личные кабинеты гражданина и юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ при условии авторизации гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.»;

4) в разделе 3:

а) подпункт 3 пункта 3.3 изложить в следующей редакции:

«3) изменяет категорию и подкатегорию сообщения в соответствии с приложением к настоящему Положению. Гражданин или юридическое лицо вправе не указывать в сообщении категорию и подкатегорию сообщения, в этом случае их должен указать или изменить модератор;»;

б) подпункт 3 пункта 3.4 изложить в следующей редакции:

«3) передает сообщение (обращение) в срок не позднее 7 календарных дней со дня его регистрации в ОИВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении (обращении).

После передачи сообщения (обращения) в ОИВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении (обращении), гражданину или юридическому лицу автоматически формируется и отправляется уведомление о перенаправлении сообщения (обращения).

В случае если ОИВ, Законодательное Собрание Амурской области или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения (обращения), не подключены к ПОС, сообщение (обращение) может быть направлено иным доступным способом с уведомлением гражданина или юридического лица о переадресации сообщения (обращения) посредством ПОС.»;

в) пункт 3.7 дополнить абзацами следующего содержания:

«Ответы на сообщения (обращения) могут подписываться усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного лица ОИВ, Законодательного Собрания Амурской области или организации, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке, и направляются гражданину или юридическому лицу с использованием ПОС ЕПГУ. Ответы на сообщения также могут подписываться простой электронной подписью уполномоченного лица ОИВ, Законодательного Собрания Амурской области или организации.

Ответы на сообщения (обращения), уведомления о переадресации сообщений (обращений) в ОИВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении (обращении) вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина или юридического лица на ЕПГУ;

г) пункт 3.9 изложить в следующей редакции:

«3.9. Подготовка ответов на обращение осуществляется в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления обращения в ПОС.

Подготовка ответов на сообщения осуществляется в срок не позднее 10 календарных дней со дня поступления сообщения в ПОС.»;

5) пункт 4.3 дополнить абзацем следующего содержания:

«Использование ОИВ, Законодательным Собранием Амурской области или организацией ПОС обеспечивает возможность осуществления ОИВ, Законодательным Собранием Амурской области или организацией мониторинга и анализа результатов рассмотрения сообщений (обращений), а также информации об удовлетворенности гражданина или юридического лица полученным ответом.»;

6) приложение к Положению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящим изменениям.

Приложение

к изменениям, вносимым в постановление Правительства Амурской области от 14.03.2022 № 232 «Об организации работы органов исполнительной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»

Категории и подкатегории сообщений

Категория сообщений	Подкатегория сообщений
1	2
Программа возврата денежных средств за путевки в детские лагеря	Требуется разъяснение по порядку возврата денежных средств за путевки в детские лагеря
Горячее питание для учащихся начальных классов	Не устраивает рацион (меню) питания в начальных классах
	Не устраивает качество питания в начальных классах
	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах
	Все устраивает
	Иное
Возврат денежных средств за туристические поездки	Проблема в сфере туризма
	Требуется разъяснение по порядку возврата денежных средств за туристические поездки
	Иное
Средства индивидуальной защиты	Отсутствие или дефицит средств индивидуальной защиты
Скорая медицинская помощь	Нарушение маршрутизации или дефицит бригад скорой медицинской помощи
	Отсутствует необходимое оборудование или материалы для диагностики или лечения заболеваний
	Отсутствие возможности дозвониться на горячую линию 8-800-2000-112
	Отсутствие свободных мест в стационаре
	Иное
Обращение по проблеме вакцинации или лечения от новой коронавирусной	Запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)

1	2
инфекции (COVID-19)	Запись в лист ожидания на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
	Лечение от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
	Ошибка при записи на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ)
	Нахождение в листе ожидания на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) более 7 календарных дней
	Отсутствие медицинских работников в поликлиниках или больницах
	Произведена запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), но получен отказ
	Отсутствие пунктов вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
	Отсутствие тестов для проведения анализа на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) или длительное ожидание результатов указанного анализа
	Иное
Использование сертификата о получении второго компонента вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) либо о получении однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (QR-кода), справки (QR-кода), подтверждающей отрицательный результат лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование), справки, сертификата (QR-кода), подтверждающих перенесение заболевания новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) не более шести месяцев назад (далее соответственно – сертификат (QR-код) о вакцинации, справка (QR-код) об отсутствии заболевания, справка (QR-код) о перенесении заболевания)	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в образовательной организации
	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания на объекте торговли и услуг
	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в учреждениях культуры
	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в спортивных центрах
	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в

1	2
	многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Амурской области
	Получение сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания другого гражданина
	После вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) сертификат (QR-код) о вакцинации отсутствует на ЕПГУ
	Ошибки в данных сертификата (QR-кода) о вакцинации
	После перенесения заболевания новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) справка (QR-код) о перенесении заболевания отсутствует на ЕПГУ
	Получение результатов лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование) другого гражданина
	Получение результатов лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование) в случае, когда гражданин его не сдавал
	Выдача сертификата (QR-кода) о вакцинации в случае, если гражданин не вакцинировался от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
	Выдача справки (QR-кода) о перенесении заболевания в случае, если гражданин не болел новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)
	Гражданин сдал анализ лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование), но результат не получил
	Использование справки (QR-кода) об отсутствии заболевания
	Использование справки (QR-кода) о перенесении заболевания
	Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации
	Проблема с посещением родителями образовательных и иных учреждений, если у них отсутствует сертификат (QR-код) о вакцинации, справка (QR-код) об отсутствии заболевания, справка (QR-код)

1	2
Культура	<p>о перенесении заболевания</p> <p>Отсутствие возможности вернуть денежные средства за билет в учреждение культуры</p> <p>Отсутствие возможности купить билет на спортивное соревнование</p> <p>Отсутствие возможности посетить спортивное соревнование</p> <p>Отсутствие информации об ограничениях при посещении учреждения культуры</p>
Медицина	<p>Запись на прием к врачу</p> <p>Лекарственные препараты</p> <p>Медицинская помощь</p> <p>Электронная запись на прием к врачу</p> <p>Телефонные обращения по вопросам здравоохранения</p> <p>Вызов скорой помощи</p> <p>Очередь на прием к врачу</p> <p>Проблемы с больничным листом</p> <p>Справочные службы</p> <p>Электронные медицинские документы</p> <p>Проблема с лекарственным обеспечением</p> <p>Вопросы по получению медицинской помощи</p> <p>Прикрепление к медицинской организации</p> <p>Врачи-специалисты</p>
Мусор (за исключением сообщений, поступающих в государственную жилищную инспекцию Амурской области)	<p>Контейнерные площадки, мусорные контейнеры</p> <p>Уборка мусора во дворах</p> <p>Уборка мусора на дорогах</p>
Социальное обслуживание и защита	<p>Выплаты, компенсации и льготы</p> <p>Качество проживания, лечения и предоставляемых услуг в санатории</p> <p>Оказание социальной помощи</p> <p>Получение социальной карты</p> <p>Социальная реабилитация несовершеннолетних, попавших в трудную жизненную ситуацию</p>
Многоквартирные дома (за исключением сообщений, поступающих в государственную жилищную инспекцию Амурской области)	<p>Капитальный ремонт</p> <p>Водоснабжение</p> <p>Кровля</p> <p>Отопление</p> <p>Управляющая компания</p> <p>Стены и фасады</p>
Телефонные обращения по вопросам здравоохранения	Телефонное обращение в медучреждение
Электронные листки нетрудоспособности	Выдать электронный больничный лист
Образование	<p>Питание в образовательных организациях</p> <p>Благоустройство образовательных организаций</p>

1	2
	Трудоустройство в образовательную организацию Некорректное поведение сотрудника образовательной организации Вопросы функционирования образовательных организаций Безопасность образовательных организаций Незаконный сбор денег в образовательных организациях Лицензирование образовательных организаций Школьное портфолио на портале Госуслуг Электронный дневник
Автомобильные дороги	Ямы, выбоины Тротуары Ремонт дорог Дорожные работы Дорожная инфраструктура
Дворы и территории общественного пользования (за исключением сообщений, поступающих в государственную жилищную инспекцию Амурской области)	Зеленые насаждения Уборка снега Уличное освещение Детские площадки Канализационные люки Пешеходная инфраструктура Ямы, выбоины
Водоснабжение	Водоотведение Водопроводная сеть Водоразборная колонка Горячее водоснабжение Некачественная вода Повреждение трубопровода Отключение воды Холодное водоснабжение Иное
Электроснабжение	Жалоба на качество электроснабжения Жалоба на отсутствие электричества Качество электроснабжения Линии электропередач Отключение электроэнергии
Теплоснабжение	Жалоба на тепло дома Повреждение трубопровода теплоснабжения Система централизованного теплоснабжения