



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 октября 2024 года № 858-П

г. Саратов

Об утверждении Регламента работы в Платформе обратной связи

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области Правительство Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

Регламент работы в Платформе обратной связи (далее – Регламент) (приложение № 1);

Классификатор категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, поступающих через Платформу обратной связи (приложение № 2);

Перечень категорий (подкатегорий) сообщений, поступающих через Платформу обратной связи, с ускоренным сроком рассмотрения («фаст-треки») (приложение № 3).

2. Министерству цифрового развития и связи области обеспечить функционирование личного кабинета Правительства области в Платформе обратной связи, включая направление сообщений и обращений по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления области.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления области руководствоваться Регламентом при работе с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в Платформу обратной связи.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления области руководствоваться Регламентом при проведении опросов, голосований, обсуждений и прямых линий с помощью Платформы обратной связи, а также обеспечить проведение публичных слушаний в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в целях организации и проведения публичных слушаний».

5. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Саратовской области от 1 ноября 2021 года № 933-П «Об утверждении Регламента работы в Платформе обратной связи»;

пункт 6 постановления Правительства Саратовской области от 22 августа 2022 года № 781-П «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Саратовской области».

6. Министерству информации и массовых коммуникаций области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Губернатор
Саратовской области**



Р.В. Бусаргин

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Саратовской области

от 16 октября 2024 года № 858-П

**Регламент
работы в Платформе обратной связи**

1. Общие положения

Регламент работы в Платформе обратной связи (далее – Регламент) устанавливает порядок работы пользователей с Платформой обратной связи, включая основные подсистемы Платформы обратной связи, содержит описание процедур приема и обработки сообщений и обращений с использованием Платформы обратной связи, поступивших от граждан и юридических лиц через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ).

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

Платформа обратной связи (ПОС, Система, Платформа) – совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки сообщений и обращений, поступивших от граждан и юридических лиц через электронные формы, размещенные на ЕПГУ, официальных сайтах исполнительных органов области, органов местного самоуправления области и их подведомственных учреждений в сети Интернет, на официальных страницах в социальной сети «ВКонтакте», а также через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;

оператор Системы – Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России), осуществляющее эксплуатацию и техническое сопровождение Системы;

личный кабинет организации (ЛКО) – специальный раздел Системы, который позволяет получить доступ исполнительным органам области (далее – органы) и подведомственным им организациям (далее – организации) к функциям и данным Системы в соответствии с выполненными настройками;

пользователи – учетные записи сотрудников органов и организаций, используемые для доступа и работы в Системе;

сообщение – направленное в орган или организацию в форме электронного документа с использованием ЕПГУ предложение, заявление или жалоба, подлежащее рассмотрению в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Федеральный закон);

обращение – направленное в орган или организацию в форме электронного документа с использованием ЕПГУ предложение, заявление или жалоба, подлежащее рассмотрению в рамках Федерального закона;

«фаст-трек» – сообщение с сокращенным сроком обработки и рассмотрения (не более 10 календарных дней);

опрос – активность, в рамках которой гражданин может оставить обратную связь путем выбора предустановленных ответов на поставленные вопросы либо путем выставления оценки (рейтинга);

голосование – активность, привязанная к определенному периоду времени и необходимая для выбора из списка проектов, реализуемых за счет областного и (или) местных бюджетов, победителя посредством функции голосования в рамках списка категорий проектов. Объектом голосований являются проекты, сгруппированные в рамках одной категории;

обсуждение – активность, которая позволяет проводить публичное обсуждение проекта нормативного правового акта или иного документа, когда объектом обсуждения является формализованный документ, разбитый на блоки;

прямая линия – активность, позволяющая гражданам и юридическим лицам задать вопрос в форме сообщения или обращения руководителю исполнительного органа области (далее – ИОО).

2. Назначение и функции Системы

Платформа обратной связи разработана на базе ЕПГУ в целях создания «единого окна» цифровой обратной связи.

Система предназначена для:

обеспечения возможности подачи сообщений и обращений гражданами и юридическими лицами через электронные формы, размещенные на ЕПГУ, официальных сайтах органов и организаций в сети Интернет, на официальных страницах в социальной сети «ВКонтакте», а также через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;

регистрации и обработки поступивших сообщений и обращений путем присвоения уникального идентификатора каждому сообщению и обращению, структурирования и классификации сообщений и обращений, маршрутизации сообщений и обращений в органы и организации на основании классификации, подготовки ответов на сообщения и обращения;

информирования граждан и юридических лиц о статусе рассмотрения сообщений и обращений;

получения гражданами и юридическими лицами ответов на сообщения и обращения в электронной форме, возможности оценки полученного ответа на сообщение или обращение;

сбора и анализа информации о работе с сообщениями и обращениями, в том числе:

анализа деятельности органов и организаций в части соблюдения сроков и качества рассмотрения сообщений и обращений;

анализа удовлетворенности граждан и юридических лиц рассмотрением сообщений и обращений;

определения проблемных точек – вопросов, часто встречающихся в сообщениях и обращениях граждан и юридических лиц;

обеспечения возможности участия граждан в вопросах регионального и местного значения путем голосования о выборе региональных и муниципальных проектов и иным вопросам;

сбора мнения граждан путем проведения опросов;

проведения социологических опросов мнения граждан по различным вопросам регионального и местного значения, национальным проектам;

проведения общественных обсуждений для решения вопросов местного значения;

проведения прямых линий с руководителями ИОО для выявления актуальных проблем;

получения и отображения сводных комплексных данных на основе проведения анализа всей поступающей в Систему информации о сообщениях и обращениях, голосованиях, опросах, обсуждениях и прямых линиях.

3. Структура Платформы обратной связи

Платформа обратной связи включает в себя следующие подсистемы:

Обработка сообщений и обращений - подсистема приема и обработки сообщений и обращений, поступивших от граждан и юридических лиц через электронные формы, размещенные на ЕПГУ, официальных сайтах органов и организаций в сети Интернет, на официальных страницах в социальной сети «ВКонтакте», а также через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;

Общественное голосование - подсистема учета мнения граждан, обеспечивающая возможность взаимодействия между гражданами и уполномоченными лицами ИОО по решению социально значимых вопросов с учетом мнения граждан, включающая в себя опросы, голосования, обсуждения и прямые линии.

4. Этапы процесса обработки сообщений и обращений, поступивших через Платформу обратной связи

Процесс обработки сообщений и обращений граждан и юридических лиц в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

модерация;

координация;

исполнение;

согласование;

утверждение.

5. Основные роли пользователей обработки сообщений и обращений и их функционал

Работа с подсистемой Обработки сообщений и обращений осуществляется по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

Действия каждого этапа выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль, которая определяет уровень доступа к данным и функциям Системы:

модератор (для этапа модерации);
координатор (для этапа координации);
исполнитель (для этапа исполнения);
руководитель (для этапа согласования и утверждения);
оператор приема данных (для загрузки сообщений и обращений в Систему).

Авторизация в Системе осуществляется через Единую систему идентификации и аутентификации.

Модератор осуществляет отбор загруженных в Систему сообщений и обращений для дальнейшего рассмотрения и обработки. Модератором является представитель оператора Системы.

Координатор направляет сообщения и обращения на исполнение, при необходимости разделяет сообщения и обращения на две или более части для дальнейшего направления нескольким органам или организациям по подведомственности.

Координатором является сотрудник органа или организации, в которые поступают сообщения и обращения, уполномоченный для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц.

Координатор вправе вернуть сообщение на стадию координации в верхнеуровневую организацию в соответствии с иерархией в Системе в случае, если проблематика сообщения не относится к сфере компетенции с указанием причин в комментарии. Указанный функционал в отношении обращений не используется.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или организации, перенаправляются в течение 7 дней со дня поступления в ЛКО в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в ПОС гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае отсутствия органа или организации в ПОС обращение перенаправляется на бумажном носителе с обязательным уведомлением заявителя в ПОС.

Координатор также вправе взять сообщение или обращение в работу для самостоятельной подготовки ответа заявителю и дальнейшего направления на согласование (при необходимости) и утверждение руководителю.

Координатор вправе отклонить сообщение или обращение с обязательным уведомлением заявителя в ПОС по основаниям, предусмотренным статьей 11 Федерального закона.

Исполнитель осуществляет подготовку ответов на сообщения и обращения, при необходимости возвращает сообщения и обращения на координацию в рамках ЛКО с указанием причины в комментарии. Исполнителем является сотрудник органа или организации, в которые поступают сообщения и обращения, уполномоченный для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц.

Исполнитель при необходимости вправе переносить срок рассмотрения сообщений и обращений не более чем на 30 календарных дней путем выбора типа ответа «Отложено» в Системе.

Руководителем производится согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения и обращения гражданину или юридическому лицу. Руководителем является сотрудник органа или организации, в которые поступают сообщения и обращения, уполномоченный для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц.

Обращения, поступившие в ЛКО в рамках Федерального закона, согласовываются и утверждаются руководителем исключительно с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Куратор осуществляет мониторинг и контроль за обработкой сообщений и обращений на всех этапах, а также выявлением сообщений и обращений в Системе с истекшим сроком рассмотрения, проводит аналитику проблем по сообщениям и обращениям, повторно поступившим на обработку, в случае проставления заявителем низкой оценки удовлетворенности ответом. Куратор при необходимости переназначает координатора, исполнителя, руководителя в процессе обработки сообщений и обращений. На роль куратора назначается сотрудник органа или организации, в которые поступают сообщения и обращения, уполномоченный для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц.

Оператор приема сообщений и обращений осуществляет прием сообщений и обращений от граждан или юридических лиц лично или по каналам обратной связи, доступным на рабочем месте (в том числе телефонные линии связи, видео-конференц-связь), отправку сообщений и обращений на обработку в Систему, контроль поступления ответов на сообщения и обращения и отправку ответа гражданину или юридическому лицу. Наличие данной роли в ЛКО носит рекомендательный характер.

Также в Системе предусмотрены роли администратора ЛКО, администратора Системы. Работа под указанными ролями осуществляется по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/admin/>.

Администратор ЛКО осуществляет ведение и настройку характеристик ЛКО в Системе, осуществляет контроль за своевременным изменением ролей пользователей в Системе при временном отсутствии сотрудников или их увольнении, генерирует код для размещения электронной формы ПОС на сайте органа или организации и (или) в социальной сети «ВКонтакте», обеспечивает выгрузку отчета по обращениям для дальнейшего направления в ССТУ.РФ, а также обеспечивает настройку автоправил и шаблонов для использования при подготовке ответов на сообщения и обращения.

Администратором ЛКО является сотрудник органа или организации, в которые поступают сообщения или обращения, уполномоченный для работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц.

Администратор Системы производит ведение общесистемных настроек, управление ролями пользователей Системы, техническое и регламентное обслуживание Системы. Администратором Системы является представитель оператора Системы.

Пользователь Системы может совмещать несколько ролей.

Назначение роли в ПОС ответственным сотрудникам осуществляется администратором ЛКО на основе внутреннего локального акта органа или организации.

6. Сроки обработки сообщений и обращений на разных этапах

Подготовка ответа на сообщение осуществляется в сроки, не превышающие 30 календарных дней.

Для отдельных подкатегорий сообщений в Системе предусмотрено их рассмотрение в ускоренном порядке («фаст-трек»). Перечень таких подкатегорий представлен в приложении № 3 к постановлению.

В соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона обращения, поступившие в орган или организацию рассматриваются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня их поступления в ЛКО.

7. Эскалация сообщений

Механизм эскалации сообщений представляет собой автоматический запуск повторного цикла обработки сообщений в случае, если гражданин или юридическое лицо оценивают полученный ответ на свое сообщение или обращение в 1 или 2 балла.

Все эскалированные сообщения вновь проходят предварительную модерацию и затем направляются в работу. Эскалированные сообщения повторно направляются для рассмотрения в тот же орган или организацию, которые ранее дали ответ, для доработки, а при повторной неудовлетворительной оценке – в орган, который в Системе одним уровнем выше той, что утверждала ответ ранее, в соответствии с направлением деятельности. В случае, если сообщение или обращение изначально рассматривалось органом или организацией в режиме эскалации, оно возвращается на повторное рассмотрение к тому же органу или организации.

Координацию сообщений в режиме эскалации осуществляет координатор в ЛКО Правительства области. Возможность остановки режима эскалации имеется у роли куратора в ЛКО Правительства области. Принятие решения об остановке режима эскалации осуществляется куратором в ЛКО Правительства области на основе анализа качества представленных ранее ответов на сообщения гражданина и (или) юридического лица.

8. Анализ результатов обработки сообщений и обращений

Контроль своевременности и качества отработки сообщений и обращений на каждом этапе на постоянной основе осуществляют органы и организации, а также проектный офис «Центр управления регионом в Саратовской области», в том числе с использованием информационно-аналитической системы «ВІ ЦУР РФ».

В рамках анализа результатов работы с Платформой обратной связи министерством цифрового развития и связи области еженедельно формируется отчет о ходе работы органов и организаций с ПОС, об итогах рассмотрения сообщений и обращений, поступивших через Систему, и выявленных фактах нарушения сроков обработки и рассмотрения сообщений и обращений органами и организациями. При нарушении сроков обработки сообщений и обращений министерство цифрового развития и связи области направляет соответствующую информацию письмом в адрес ИОО.

9. Ответственность участников процесса обработки сообщений и обращений

Пользователи Системы несут персональную ответственность за нарушение сроков обработки сообщений и обращений, а также за достоверность и актуальность информации, представляемой в рамках ответов на поступившие сообщения и обращения.

За нарушение сроков рассмотрения обращений предусмотрена административная ответственность в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

С целью соблюдения принципа персональной ответственности каждому сотруднику, допущенному к работе с ПОС в качестве пользователя Системы, должно быть сопоставлено персональное уникальное имя (учетная запись пользователя), под которым он регистрируется и работает в ПОС. Использование несколькими сотрудниками при работе с ПОС одного и того же имени пользователя («группового имени») недопустимо.

Контроль процесса обработки сообщений и обращений осуществляется должностными лицами органов и организаций, определенными в соответствии с внутренними локальными актами.

Министерство цифрового развития и связи области несет ответственность за общую координацию работы пользователей, функционирование регионального сегмента Платформы и его техническое сопровождение, подготовку и организацию обучения работе в ПОС ответственных сотрудников, организацию консультирования по текущим вопросам работы Платформы, а также за взаимодействие с Минцифры России, в том числе для технической поддержки, и с разработчиками Системы.

10. Роли в подсистеме Общественных голосований

Работа в подсистеме Общественных голосований обеспечивается сотрудниками с ролью Уполномоченный.

Процесс взаимодействия с подсистемой Общественного голосования состоит из 2 этапов:

Этап 1. Авторизация;

Этап 2. Работа в разделах сбора мнений / проведения опросов, голосований, включающих в себя:

работу в разделе Опросов;

работу в разделе Голосований;

работу с разделом Обсуждений;

работу с разделом Прямых линий.

В организациях, подведомственных ИОО, наличие пользователей с ролью Уполномоченного не является обязательным.

11. Порядок работы с подсистемой Общественных голосований

Работа с подсистемой Общественных голосований осуществляется по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

Для создания Опроса / Голосования / Обсуждения / Прямой линии (далее – Общественное голосование) необходимо зайти в подраздел, соответствующий типу Общественного голосования, и указать все необходимые данные, включая период Общественного голосования, при необходимости также участвующие категории проектов с приложением требуемых файлов.

Далее необходимо опубликовать Общественное голосование, нажав на соответствующую кнопку в интерфейсе.

После публикации Общественного голосования ожидается автоматический перевод Системой в статус «В процессе сбора обратной связи» / «На голосовании» / «В процессе публичного обсуждения» / «В процессе приема замечаний и предложений» / «В процессе приема вопросов». После перевода в данный статус граждане могут принимать участие в указанных мероприятиях. Ссылка на опрос доступна Уполномоченному.

Уполномоченному доступна статистика Общественного голосования и все данные о нем. Изменять Общественное голосование после опубликования Уполномоченный не может.

В день даты окончания Общественного голосования Система автоматически закрывает данные мероприятия. После этого Уполномоченный может ознакомиться с результатами Общественного голосования.

По Опросу дальнейших действий от Уполномоченного не требуется.

В рамках работы с Голосованием по проекту Система автоматически рассчитывает проекты-победители согласно оставленным голосам пользователей в соответствии с настройками голосования (параметр «Количество возможных победителей внутри каждой категории»).

Уполномоченному необходимо подготовить и опубликовать документ «Протокол голосования», в котором необходимо указать условия проведения голосования, а также список проектов – победителей в каждой категории. После публикации протокола «Голосование по проектам» и «Проекты», в него входящие, переходят автоматически в статус «Подведены итоги Голосования по проектам». Далее Система автоматически переводит проекты в статусы:

- 1) «Проект не победил в голосовании» – для не победивших проектов;
- 2) «Проект ожидает реализации» – для победивших проектов.

Начиная с этого момента проекты со статусом «Проект не победил в голосовании» не могут редактироваться, проекты в статусе «Проект ожидает реализации» могут быть переведены в статус «В процессе реализации».

Финальным этапом работы с проектом в Системе является статус «Реализован». При переводе в данный статус Уполномоченный обязан опубликовать в Системе отчет о реализации проекта.

В рамках работы с Обсуждением Уполномоченному необходимо ознакомиться со всеми комментариями пользователей к Обсуждению документа в течение 14 календарных дней, а также принять или отклонить каждый комментарий с обязательным указанием причины отклонения.

В случае, если было принято не менее одного комментария пользователя в рамках Обсуждения документа, Уполномоченному необходимо подготовить

обновленный документ с учетом принятых комментариев и завершить обсуждение путем перевода в следующий статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». При переводе в данный статус Система запросит у Уполномоченного приложить обновленный документ.

В случае, если не было принято ни одного комментария, Уполномоченному необходимо завершить обсуждение путем перевода в конечный статус «Обсуждение окончено, итоги подведены». Дальнейших действий не требуется, обсуждение завершено.

В рамках работы с Прямой линией Уполномоченному необходимо обеспечить своевременное и всестороннее рассмотрение всех поступивших сообщений и обращений в Систему в рамках проведенной Прямой линии, а затем подвести итоги данной активности в ПОС.

12. Порядок устранения технических неисправностей Системы

Устранение технических неисправностей Системы осуществляется оператором Системы на основании заявки пользователей, поданной в Ситуационный центр Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по адресу: sd@sc.digital.gov.ru по следующей форме:

1. Наименование региона.
2. Наименование субъекта Российской Федерации / организации Инициатора.
3. ИНН и (или) ОГРН.
4. Наименование системы (ПОС).
5. Описание причины и сути заявки.

В рамках технического сопровождения оператор Системы осуществляет мониторинг доступности функций Системы для пользователей, устраняет сбои в работе Системы, обеспечивает восстановление данных Системы после аварий и сбоев в ее работе.

Оператор Системы осуществляет техническую и информационно-консультационную поддержку пользователей Системы в рабочие часы по московскому времени.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Саратовской области

от 16 октября 2024 года № 858-П

**Классификатор
категорий (подкатегорий) сообщений и обращений,
поступающих через платформу обратной связи**

№ п/п	Категория сообщения/ обращения	№ п.п.	Подкатегория сообщения/обращения
1.	Автомобильные дороги	1.1.	Дорожная инфраструктура
		1.2.	Дорожная разметка
		1.3.	Дорожные работы
		1.4.	Обочины
		1.5.	Организация дорожного движения
		1.6.	Освещение дорог
		1.7.	Остановки общественного транспорта
		1.8.	Пешеходные переходы
		1.9.	Ремонт дорог
		1.10.	Среда для инвалидов
		1.11.	Удаление борщевика с придорожной полосы
2.	Библиотека	2.1.	Предложение об открытии/строительстве библиотеки
3.	Благоустройство	3.1.	Внутридворовая дорожная инфраструктура
		3.2.	Внутридворовая инфраструктура для отдыха
		3.3.	Внутридворовые дорожные покрытия
		3.4.	Дворовая территория
		3.5.	Детские площадки
		3.6.	Общественные территории и пешеходные зоны
		3.7.	Отсутствие наружного освещения
		3.8.	Парки, скверы
4.	Ветераны боевых действий	4.1.	Проблема с обеспечением жильем
5.	Ветераны Великой Отечественной войны	5.1.	Проблема с обеспечением жильем
6.	Ветеринария	6.1.	Отлов безнадзорных животных
		6.2.	Содержание безнадзорных животных
7.	Водопроводные сети и башни	7.1.	Проблема с бесхозной водопроводной сетью
		7.2.	Проблема с водонапорной башней
8.	Водоснабжение	8.1.	Некачественная вода
9.	Газовое оборудование (частный сектор)	9.1.	Вопросы по газовому оборудованию в частном доме

10.	Газоснабжение	10.1.	Восстановление газоснабжения
		10.2.	Газификация
		10.3.	Отсутствие газоснабжения
		10.4.	Присоединение к сетям
		10.5.	Сжиженный углеводородный газ
11.	Горячее водоснабжение	11.1.	Жалоба на качество услуги по горячему водоснабжению
		11.2.	Жалоба на отсутствие горячей воды
12.	Государственные услуги в сфере строительства, архитектуры и ЖКХ	12.1.	Долгое ожидание
		12.2.	Жалоба на излишние требования
		12.3.	Жалоба на нарушение срока
		12.4.	Обжалование
		12.5.	Отказ в приеме заявлений
13.	Грызуны и насекомые	13.1.	Жалоба на грызунов и насекомых в многоквартирном доме
14.	Дворы и территории общего пользования	14.1.	Брошенный автомобиль
		14.2.	Вырубка деревьев
		14.3.	Детские площадки
		14.4.	Пешеходная инфраструктура
		14.5.	Самострой
15.	Долевое строительство	15.1.	Жалоба на проблемного застройщика
		15.2.	Проблема с завершением строительства объекта
		15.3.	Проблема с ипотечными выплатами
16.	Дом культуры	16.1.	Предложение об открытии/строительстве Дома культуры
17.	Залитие квартиры	17.1.	Проблема с залитием квартиры
18.	Иные вопросы в сфере ЖКХ	18.1.	Вопросы государственного жилищного контроля
		18.2.	Нарушение в сфере ЖКХ
19.	Качество воды	19.1.	Жалоба на качество воды
20.	Колледж, техникум	20.1.	Вопросы и проблемы при подаче заявления в колледж, техникум (прочие)
		20.2.	Воспитательная деятельность
		20.3.	Государственная итоговая аттестация
		20.4.	Дистанционное обучение
		20.5.	Доступная (безбарьерная) среда
		20.6.	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу
		20.7.	Обучение по общеобразовательным дисциплинам в пределах СПО
		20.8.	Поступление
		20.9.	Проблемы с организацией образовательного процесса
		20.10.	Профессиональное обучение
		20.11.	Социальная защита студентов
		20.12.	Студенческий спорт
		20.13.	Чемпионат по профессиональному мастерству
21.	Культура	21.1.	Вопросы регулирования в сфере культуры
		21.2.	Жалоба на учреждение культуры
		21.3.	Недостаточно учреждений культуры
		21.4.	Неудовлетворительное состояние учреждений культуры
		21.5.	Отсутствие доступа к учреждениям культуры
		21.6.	Отсутствие условий для инвалидов в учреждении культуры
		21.7.	Поисковые работы, захоронение, подзахоронение, перезахоронение
		21.8.	Проблема с объектом культурного наследия
		21.9.	Содержание объектов культурного наследия
		21.10.	Установка памятника

22.	Лесное хозяйство	22.1.	Изменение категории земель
		22.2.	Незаконная вырубка
		22.3.	Противопожарные мероприятия
		22.4.	Рубка и посадка лесных насаждений
		22.5.	Самовольное занятие земель лесного фонда
		22.6.	Сжигание порубочных остатков
		22.7.	Состояние лесных насаждений
		22.8.	Строительство на землях лесного фонда
		22.9.	Удаление борщевика на землях лесного фонда
23.	Медицина	23.1.	Аптеки
		23.2.	Безбарьерная среда для инвалидов
		23.3.	Вопросы по донорству
		23.4.	Вопросы по получению медицинской помощи
		23.5.	Вопросы с прохождением диспансеризации
		23.6.	Врачи-специалисты
		23.7.	Жалоба на медицинскую организацию
		23.8.	Жалоба на медработника
		23.9.	Запись на прием к врачу
		23.10.	Консультация
		23.11.	Коррупция в здравоохранении
		23.12.	Лекарственные препараты
		23.13.	Льготы
		23.14.	Медицинская карта
		23.15.	Медицинская помощь
		23.16.	Медицинское оборудование
		23.17.	Молочная кухня
		23.18.	Нарушение нормативов
		23.19.	Очередь на прием к врачу
		23.20.	Прикрепление к медицинской организации
		23.21.	Проблема с лекарственным обеспечением
		23.22.	Проблемы с больничным листом
		23.23.	Проблемы, связанные с медицинским персоналом
		23.24.	Содержание помещений медицинских учреждений
		23.25.	Строительство учреждений
		23.26.	Электронные медицинские документы
24.	Мигранты	24.1.	Другое
25.	Многоквартирные дома	25.1.	Аварийное состояние
		25.2.	Антенна
		25.3.	Вентиляция
		25.4.	Внутридомовое имущество
		25.5.	Внутридомовые коммуникации
		25.6.	Газопровод
		25.7.	Информирование
		25.8.	Инфраструктура для инвалидов
		25.9.	Кадастровый учет
		25.10.	Лифт
		25.11.	Незаконное проживание
		25.12.	Общедомовые приборы учета
		25.13.	Объемы потребления коммунальных услуг
		25.14.	Освещение

		25.15.	Отсутствие контакта с диспетчерскими службами УК
		25.16.	Перепланировка
		25.17.	Подвалы и чердаки
		25.18.	Пожарная сигнализация
		25.19.	Реклама
		25.20.	Ремонт подъезда
		25.21.	Стены и фасады
		25.22.	ТСЖ, ЖСК, ТСН
		25.23.	Уборка
		25.24.	Электрооборудование
26.	Музей	26.1.	Предложение об открытии/строительстве музея
27.	Мусор	27.1.	Жалоба на деятельность полигонов
		27.2.	Закрытие или приостановление деятельности полигона
		27.3.	Несоблюдение экологических требований при обращении с отходами
		27.4.	Строительство объектов по обращению с отходами
		27.5.	Территориальная схема обращения с отходами
28.	МФЦ «Мои документы»	28.1.	Очередь в МФЦ
		28.2.	Ошибка оператора МФЦ
		28.3.	Превышение сроков
		28.4.	Условия обслуживания
29.	Нарушения при строительстве	29.1.	Жалоба на нарушение прав и интересов жителей
		29.2.	Жалоба на незаконное строительство
30.	Образование	30.1.	Защита прав детей
		30.2.	Лицензирование образовательных организаций
		30.3.	Нарушения при проведении экзаменов
		30.4.	Некорректное поведение сотрудника образовательной организации
		30.5.	Создание условий для образования детей с инвалидностью
31.	Обращение по проблеме льготного лекарственного обеспечения	31.1.	Вопрос по категории льготы
		31.2.	Вопрос по льготным рецептам
32.	Общее собрание собственников	32.1.	Вопросы по общему собранию собственников
33.	Общественное питание	33.1.	Создание доступной среды для инвалидов на объектах общественного питания
34.	Общественный транспорт	34.1.	Изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте
		34.2.	Информация о расписании движения транспортных средств
		34.3.	Льготы на проезд и тарифы
		34.4.	Нарушение графика движения транспорта
		34.5.	Нарушение перевозчиком правил дорожного движения
		34.6.	Нарушение схемы движения маршрута
		34.7.	Нарушения в сфере таксомоторных перевозок
		34.8.	Неудовлетворительное состояние железнодорожной инфраструктуры (переходов, платформ и т.п.)
		34.9.	Неудовлетворительные условия проезда в автомобильном транспорте
		34.10.	Неудовлетворительные условия проезда в пригородных электропоездах

		34.11.	Оплата проезда, невыдача пассажиру билета
		34.12.	Предложения по изменению маршрута или графика транспорта
		34.13.	Работа водного транспорта
		34.14.	Работа воздушного транспорта
		34.15.	Создание безбарьерной среды для инвалидов на общественном транспорте
		34.16.	Социальные карты
		34.17.	Транспортно-пересадочные узлы, автостанции, автовокзалы
35.	Опека, дети-сироты	35.1.	Проблема с обеспечением жильем
36.	Парки культуры и отдыха	36.1.	Безопасность на аттракционах
		36.2.	Благоустройство существующих парков культуры и отдыха
		36.3.	Создание нового парка культуры и отдыха
		36.4.	Услуги и деятельность
37.	Перепланировка и реконструкция	37.1.	Вопросы перепланировки и реконструкции
		37.2.	Жалоба на незаконную перепланировку и реконструкцию
38.	Плата за ЖКУ	38.1.	Вопрос по льготам на оплату ЖКУ
		38.2.	Вопрос по нормативам потребления
		38.3.	Вопрос по перерасчету платы за ЖКУ
		38.4.	Вопрос по тарифам за коммунальные услуги
		38.5.	Жалоба на завышение платы за ЖКУ
		38.6.	Сервисы ГИС ЖКХ
39.	Погребение и похоронное дело	39.1.	Некачественное предоставление ритуальных услуг
		39.2.	Ненадлежащее содержание кладбищ
		39.3.	Создание доступной среды для инвалидов на кладбищах
40.	Правила землепользования и застройки территории	40.1.	Вопросы изменения плана застройки
41.	Придомовая территория	41.1.	Жалоба на борщевик во дворе
		41.2.	Жалоба снег и наледь во дворе
42.	Природа, экология	42.1.	Загрязнение атмосферного воздуха
		42.2.	Нарушение законодательства о животном мире
		42.3.	Нарушение режима особой охраны природной территории
		42.4.	Нарушения при эксплуатации очистных сооружений
		42.5.	Незаконное ограничение доступа к водным объектам
		42.6.	Незаконное размещение отходов
		42.7.	Сброс сточных вод, нарушение использования и охраны водных объектов
43.	Прямая линия	43.1.	Безопасность и правопорядок
		43.2.	Вопросы благоустройства
		43.3.	Вопросы ЖКХ
		43.4.	Вопросы здравоохранения
		43.5.	Вопросы культуры
		43.6.	Вопросы лесного хозяйства
		43.7.	Вопросы образования
		43.8.	Вопросы по ветеринарии
		43.9.	Вопросы по добровольческим отрядам
		43.10.	Вопросы по СВО
		43.11.	Вопросы по частичной мобилизации
		43.12.	Вопросы предпринимательства и экономики
		43.13.	Вопросы ремонта дорог

		43.14.	Вопросы связи и телевидения
		43.15.	Вопросы сельского хозяйства
		43.16.	Вопросы социального обслуживания и защиты
		43.17.	Вопросы строительства
		43.18.	Вопросы транспорта
		43.19.	Вопросы физической культуры и спорта
		43.20.	Вопросы экологии
		43.21.	Другие вопросы
44.	Сельское хозяйство и охота	44.1.	Ведение сельскохозяйственной деятельности
		44.2.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов
		44.3.	Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов
		44.5.	Нецелевое использование земель сельскохозяйственного назначения
		44.6.	Удаление борщевика на земельном участке
45.	Скорая помощь	45.1.	Предложения по строительству подстанции скорой помощи
46.	Содержание многоквартирного дома	46.1.	Вопросы пожарной безопасности
		46.2.	Вопросы по общедомовым приборам учета
		46.3.	Вопросы по почтовым ящикам
		46.4.	Вопросы по продухам и окошкам в подвал
		46.5.	Вопросы работы газового оборудования
		46.6.	Жалоба на вентиляцию
		46.7.	Жалоба на входную группу в подъезд (дверь, козырёк, ступени, перила, пандус, освещение)
		46.8.	Жалоба на канализацию
		46.9.	Жалоба на кровлю и водосток
		46.10.	Жалоба на надписи, рисунки и рекламу на фасаде
		46.11.	Жалоба на наледь и снег на кровле
		46.12.	Жалоба на освещение в подъезде
		46.13.	Жалоба на прорыв трубы/трубопровода
		46.14.	Жалоба на работу лифта
		46.15.	Жалоба на ремонт подъезда
		46.16.	Жалоба на содержание оконных рам, остекления в местах общего пользования
		46.17.	Жалоба на содержание подвала
		46.18.	Жалоба на содержание фасада
		46.19.	Жалоба на содержание чердака
		46.20.	Жалоба на состояние балкона, козырька, карниза
		46.21.	Жалоба на состояние балконов и лоджий
		46.22.	Жалоба на состояние отмостки
		46.23.	Жалоба на сосульки на кровле
		46.24.	Жалоба на туалет во дворе (не частный сектор)
		46.25.	Жалоба на уборку подъезда и лифтов
		46.26.	Наружные ограждающие конструкции
47.	Социальная газификация	47.1.	Возмещение средств на оплату ранее заключенных договоров
		47.2.	Вопросы по льготам при догазификации
		47.3.	Догазификация СНТ
		47.4.	Жалоба на срок рассмотрения заявки
		47.5.	Непонятен порядок догазификации
		47.6.	Ограничения для догазификации
		47.7.	Отказ в газификации
		47.8.	Предложения, вопросы по программе газификации населенных пунктов
		47.9.	Предложения и вопросы по операторам газификации
		47.10.	Проблема с подключением к сетям
		47.11.	Проблемы, вопросы по стоимости догазификации

48.	Социальное обслуживание и защита	48.1.	Доступная среда для людей с ограниченными возможностями
		48.2.	Материнский капитал
		48.3.	Необоснованные отказы работодателей в трудоустройстве людей с ограниченными возможностями
		48.4.	Неформальная занятость граждан
		48.5.	Организация общественных работ
		48.6.	Оформление индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		48.7.	Получение удостоверения многодетной семьи
		48.8.	Постановка в очередь на получение земельного участка многодетной семьей
		48.9.	Содействие людям с ограниченными возможностями в поиске работы
		48.10.	Трудоустройство безработных
		48.11.	Установление опеки и попечительства в отношении совершеннолетних граждан
49.	Строительство	49.1.	Высокий уровень шума при выполнении строительных работ
		49.2.	Другое
		49.3.	Жалоба на нарушение требований
		49.4.	Наличие незаконных ограждений и построек
		49.5.	Наличие признаков незаконных строительных работ
		49.6.	Неисправное, слишком яркое или отсутствующее освещение на территории стройплощадки
		49.7.	Ненадлежащее содержание строительной площадки
		49.8.	Несоблюдение правил техники безопасности на строительном объекте
		49.9.	Несоблюдение правил уборки территории строительной площадки
		49.10.	Предложения о строительстве новых зданий
		49.11.	Проблема со стройплощадкой
		49.12.	Разъяснение требований
50.	Строительство школ, детских садов	50.1.	Предложения по строительству школ, детских садов
51.	Счетчики	51.1.	Вопрос по счетчикам
52.	Театры и концертные организации	52.1.	Предложение о строительстве театра, концертной организации
53.	Телефонные обращения по вопросам здравоохранения	53.1.	Обращение на 103, 03
		53.2.	Обращение на 112
		53.3.	Обращение на региональную горячую линию по вопросам здравоохранения
		53.4.	Телефонное обращение в медучреждение
54.	Теплоснабжение	54.1.	Другое
		54.2.	Жалоба на тепло в социально значимой организации
		54.3.	Жалоба на тепло дома
		54.4.	Присоединение к централизованным системам теплоснабжения
		54.5.	Система централизованного теплоснабжения
55.	Торговля	55.1.	Создание доступной среды для инвалидов на объектах торговли
		55.2.	Ярмарки
56.	Туристический кешбэк	56.1.	Жалоба в связи с получением кешбэка
		56.2.	Требуется разъяснение по порядку получения туристического кешбэка

57.	Учреждение допобразования (спорт)	57.1.	Жалоба на учреждение дополнительного образования (спорт)
58.	Физическая культура и спорт	58.1.	Заливка открытых хоккейных площадок
		58.2.	Зачисление ребенка в спортивную школу
		58.3.	Недовольство организацией проведения спортивных мероприятий
		58.4.	Недоступность спортивных объектов для людей с ограниченными возможностями
		58.5.	Некорректное отношение работников в учреждении спорта
		58.6.	Платные услуги в ФОК и спортшколах
		58.7.	Строительство и состояние спортивных сооружений
59.	Холодное водоснабжение	59.1.	Жалоба на отсутствие холодной воды
		59.2.	Жалоба на отсутствие холодной воды (частный сектор)
		59.3.	Жалоба на слабое давление холодной воды
		59.4.	Жалоба, связанная с нарушением графика подачи холодной воды
60.	Экономика и бизнес	60.1.	Кадастровая стоимость объектов недвижимости
		60.2.	Нарушение сроков рассмотрения или незаконный отказ при получении разрешений, лицензий или согласований
		60.3.	Нарушения при проведении закупок органами власти
		60.4.	Нарушения при проведении проверок надзорными органами
		60.5.	Ограничение конкуренции
		60.6.	Проблемы при регистрации прав на объекты недвижимости и сделок с ними
		60.7.	Проблемы при строительстве автодорог и связанных с ними коммуникаций
		60.8.	Проблемы с подключением к инфраструктуре
		60.9.	Проблемы с получением в аренду муниципального имущества для ведения бизнеса
		60.10.	Проблемы с получением земли для размещения производства
		60.11.	Проблемы с получением налоговых льгот, субсидий или господдержки
		60.12.	Проблемы с размещением наружной рекламы
		60.13.	Проблемы с согласованием разрешительной документацией в области строительства
		60.14.	Регистрация юридических лиц, субъектов малого предпринимательства
61.	Электроснабжение	61.1.	Бесхозное электросетевое оборудование
		61.2.	Жалоба на качество электроснабжения
		61.3.	Жалоба на отсутствие электричества
		61.4.	Заключение договора с поставщиком электроэнергии
		61.5.	Качество электроснабжения
		61.6.	Клиентские офисы поставщиков электроэнергии
		61.7.	Линии электропередач
		61.8.	Подключение к электрическим сетям
		61.9.	Приборы учета электроэнергии
		61.10.	Прочее

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Саратовской области

от 16 октября 2024 года № 858-П

Перечень

категорий (подкатегорий) сообщений, поступающих через Платформу обратной связи, с ускоренным сроком рассмотрения («фаст-треки»)

№ п/п	Категория сообщения	№ п.п.	Подкатегория сообщения	Срок рассмотрения сообщения
1.	Автомобильные дороги	1.1.	Дорожные знаки	не более 10 дней
		1.2.	Парковки	не более 10 дней
		1.3.	Светофоры	не более 10 дней
		1.4.	Тротуары	не более 10 дней
		1.5.	Уборка снега	не более 10 дней
		1.6.	Ямы, выбоины	не более 10 дней
2.	Благоустройство	2.1.	Зеленые насаждения	не более 10 дней
		2.2.	Контейнерные площадки	не более 10 дней
3.	Водоснабжение	3.1.	Водоотведение	не более 10 дней
		3.2.	Водопроводная сеть	не более 10 дней
		3.3.	Водоразборная колонка	не более 10 дней
		3.4.	Горячее водоснабжение	не более 10 дней
		3.5.	Иное	не более 10 дней
		3.6.	Отключение воды	не более 10 дней
		3.7.	Повреждение трубопровода	не более 10 дней
		3.8.	Холодное водоснабжение	не более 10 дней
4.	Выплаты детям от 3 до 7 лет	4.1.	Жалоба в связи с выплатой	не более 10 дней
		4.2.	Предложения по порядку выплаты	не более 10 дней
		4.3.	Требуются разъяснения по порядку выплаты	не более 10 дней
5.	Горячее питание для младшеклассников	5.1.	Все устраивает	не более 10 дней
		5.2.	Не устраивает качество питания	не более 10 дней
		5.3.	Не устраивает рацион / меню питания	не более 10 дней
		5.4.	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах	не более 10 дней
6.	Дворы и территории общего пользования	6.1.	Зеленые насаждения	не более 10 дней
		6.2.	Иное	не более 10 дней
		6.3.	Канализационные люки	не более 10 дней
		6.4.	Размещение рекламы	не более 10 дней
		6.5.	Уборка снега	не более 10 дней
		6.6.	Угроза падения льда с крыш	не более 10 дней
		6.7.	Уличное освещение	не более 10 дней
		6.8.	Ямы, выбоины	не более 10 дней
7.	Иное	7.1.	Иное	не более 10 дней

8.	Информационные технологии	8.1.	Данные на информационных ресурсах	не более 10 дней
		8.2.	Информационные системы и сервисы	не более 10 дней
		8.3.	Услуги по обработке данных, персональные данные	не более 10 дней
9.	Использование COVID-сертификата	9.1.	Проблема на работе	не более 3 дней
10.	Колледж, техникум	10.1.	Безопасность образовательной организации	не более 10 дней
		10.2.	Внеобразовательная деятельность	не более 5 дней
		10.3.	Внеучебная деятельность колледжа, техникума	не более 5 дней
		10.4.	Вопросы и проблемы обучения в колледже, техникуме	не более 5 дней
		10.5.	Вопросы и проблемы при подаче заявления в колледж онлайн	не более 5 дней
		10.6.	Вопросы условий и оплаты труда в колледже, техникуме	не более 5 дней
		10.7.	Государственная итоговая аттестация в колледже, техникуме	не более 5 дней
		10.8.	Общие вопросы работы колледжа, техникума	не более 5 дней
		10.9.	Проблемы с общежитием колледжа, техникума	не более 5 дней
11.	Культура	11.1.	Недовольство услугами, оказываемыми учреждениями культуры	не более 10 дней
12.	Лицензирование управляющих компаний многоквартирных домов	12.1.	Вопросы лицензирования управляющих компаний многоквартирных домов	не более 10 дней
13.	Медицина	13.1.	Вызов врача на дом	не более 10 дней
		13.2.	Вызов скорой помощи	не более 10 дней
		13.3.	Дезинфекция	не более 10 дней
		13.4.	Справочные службы	не более 10 дней
14.	Многоквартирные дома	14.1.	Авария на трубопроводе	не более 10 дней
		14.2.	Водоснабжение	не более 10 дней
		14.3.	Засор общедомовых систем	не более 10 дней
		14.4.	Капитальный ремонт	не более 10 дней
		14.5.	Кровля	не более 10 дней
		14.6.	Места общего пользования	не более 10 дней
		14.7.	Некорректное поведение сотрудников УК	не более 10 дней
		14.8.	Оплата коммунальных услуг	не более 10 дней
		14.9.	Отопление	не более 10 дней
		14.10.	Управляющие организации	не более 10 дней
		14.11.	Электроснабжение	не более 10 дней
15.	Мусор	15.1.	Внедрение раздельного накопления отходов	не более 10 дней
		15.2.	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры	не более 10 дней
		15.3.	Предложения по обращению с отходами	не более 10 дней
		15.4.	Свалки мусора в лесу	не более 10 дней
		15.5.	Свалки мусора во дворах	не более 10 дней
		15.6.	Свалки мусора на дорогах	не более 10 дней
		15.7.	Уборка мусора во дворах	не более 10 дней
		15.8.	Уборка мусора на дорогах	не более 10 дней

16.	МФЦ «Мои документы»	16.1.	Иное	не более 10 дней
		16.2.	Отказ в предоставлении услуги	не более 10 дней
		16.3.	Справочные службы	не более 10 дней
17.	Образование	17.1.	Безопасность образовательных организаций	не более 10 дней
		17.2.	Благоустройство образовательных организаций	не более 10 дней
		17.3.	Вопросы функционирования образовательных организаций	не более 10 дней
		17.4.	Выплаты обучающимся в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.5.	Заболевания в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.6.	Заработная плата и социальные выплаты в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.7.	Иное	не более 10 дней
		17.8.	Итоговая аттестация в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.9.	Незаконный сбор денег в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.10.	Оплата за услуги образовательных организаций	не более 10 дней
		17.11.	Питание в образовательных организациях	не более 10 дней
		17.12.	Поступление в образовательные организации	не более 10 дней
		17.13.	Трудоустройство в образовательную организацию	не более 10 дней
		17.14.	Школьное портфолио на портале Госуслуги	не более 10 дней
		17.15.	Электронный дневник	не более 10 дней
18.	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	18.1.	QR-код и сертификат вакцинированного	не более 3 дней
		18.2.	QR-код и сертификат переболевшего	не более 3 дней
		18.3.	QR-код ПЦР-теста	не более 3 дней
		18.4.	QR-код теста на антитела	не более 3 дней
		18.5.	Выплаты медицинским работникам по COVID-19 до 31 декабря 2022 года	не более 3 дней
		18.6.	Запись в лист ожидания	не более 3 дней
		18.7.	Запись на вакцинацию	не более 3 дней
		18.8.	Запись на углубленную диспансеризацию после перенесенной новой коронавирусной инфекции (COVID-19)	не более 3 дней
		18.9.	Лечение от коронавируса	не более 3 дней
		18.10.	Сертификат на основе медотвода	не более 3 дней

19.	Обращения военнослужащих и их семей	19.1.	Вопросы и проблемы прохождения военной службы	не более 10 дней
		19.2.	Вопросы порядка и условий частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.3.	Вопросы работы военкоматов	не более 10 дней
		19.4.	Горячая линия по вопросам частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.5.	Меры поддержки военнослужащих и их семей	не более 10 дней
		19.6.	Отсрочка/отказ от призыва при частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.7.	Предложения по участию в частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.8.	Проблема с лекарственным обеспечением	не более 10 дней
		19.9.	Проблемы работы организаций и предприятий в условиях частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.10.	Проблемы с поездками во время частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.11.	Проблемы с призывом по частичной мобилизации	не более 10 дней
		19.12.	Вопросы порядка и условий поступления на военную службу по контракту	не более 10 дней
		19.13.	Вопросы порядка и условий увольнения с военной службы по контракту	не более 10 дней
		19.14.	Вопросы прохождения военной службы по контракту	не более 10 дней
		19.15.	Выплаты денежного довольствия военнослужащим по контракту	не более 10 дней
		19.16.	Проблемы при подаче заявления на военную службу по контракту на портале Госуслуги	не более 10 дней
		19.17.	Проблемы при поступлении на военную службу по контракту	не более 10 дней
		19.18.	Социальные гарантии и льготы для военнослужащих по контракту	не более 10 дней
20.	Общественное питание	20.1.	Нарушение санитарных норм и правил на предприятии общественного питания	не более 10 дней
21.	Общественный транспорт	21.1.	Иное	не более 10 дней
		21.2.	Некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков	не более 10 дней
		21.2.	Несанкционированная парковка, эвакуация ТС, специализированные стоянки	не более 10 дней
22.	Плата за ЖКУ	22.1	Ошибки в начислении платы за коммунальные и жилищные услуги	не более 10 дней

23.	Подтопление	23.1.	Жалоба на подтопление многоквартирного дома	не более 10 дней
		23.2.	Жалоба на подтопление частного сектора	не более 10 дней
24.	Портал госуслуг (Региональный)	24.1.	Ошибка при работе с мобильным приложением Портала	не более 10 дней
		24.2.	Иное	не более 10 дней
		24.3.	Отсутствие ответа от службы технической поддержки Портала	не более 10 дней
		24.4.	Отсутствие результата предоставления услуги	не более 10 дней
		24.5.	Ошибка отображения данных об услугах, организациях, ведомствах на Портале	не более 10 дней
		24.6.	Работоспособность Портала	не более 10 дней
25.	Придомовая территория	25.1.	Жалоба на мусор во дворе	не более 10 дней
26.	Природа, Экология	26.1.	Иное	не более 10 дней
27.	Сведения об образовании и достижениях на портале Госуслуги	27.1.	Проблемы со школьным аттестатом или дипломом СПО в личном кабинете на портале Госуслуги	не более 3 дней
28.	Связь и телевидение	28.1.	Вышки сотовой связи	не более 10 дней
		28.2.	Изменение режима работы отделения «Почты России»	не более 10 дней
		28.3.	Иное	не более 10 дней
		28.4.	Нарушения в работе «Почты России»	не более 10 дней
		28.5.	Отсутствие качественной сотовой связи	не более 10 дней
		28.6.	Отсутствие широкополосного доступа к сети Интернет в месте проживания	не более 10 дней
		28.7.	Признаки ограничения конкуренции при оказании телематических услуг связи	не более 10 дней
		28.8.	Цифровое телевидение	не более 10 дней
29.	Сельское хозяйство и охота	29.1.	Иное	не более 10 дней
30.	Содержание многоквартирного дома	30.1.	Жалоба на мусоропровод	не более 10 дней
31.	Социальное обслуживание и защита	31.1.	Выплаты, компенсации и льготы	не более 10 дней
		31.2.	Иное	не более 10 дней
		31.3.	Качество и доступность предоставления социальных услуг	не более 10 дней
		31.4.	Качество проживания, лечения и предоставляемых услуг в санатории	не более 10 дней
		31.5.	Оказание социальной помощи	не более 10 дней
		31.6.	Организация отдыха в летнем оздоровительном лагере	не более 10 дней
		31.7.	Получение социальной карты	не более 10 дней
		31.8.	Пользование услугами социального такси	не более 10 дней
		31.9.	Предоставление государственных пособий на детей	не более 10 дней

		31.10.	Предоставление компенсаций по оплате жилого помещения и коммунальных услуг	не более 10 дней
		31.11.	Предоставление социального обслуживания	не более 10 дней
		31.12.	Социальная реабилитация несовершеннолетних, попавших в трудную жизненную ситуацию	не более 10 дней
		31.13.	Учет в центре занятости	не более 10 дней
32.	Строительство	32.1.	Иное	не более 10 дней
33.	Теплоснабжение	33.1.	Повреждение трубопровода теплоснабжения	не более 10 дней
34.	Торговля	34.1.	Нарушения при розничной продаже алкоголя	не более 10 дней
		34.2.	Нестационарная торговля (киоски, павильоны, сезонная торговля)	не более 10 дней
		34.3.	Розничные рынки	не более 10 дней
		34.4.	Стационарная торговля (торговые центры, торговые комплексы, магазины)	не более 10 дней
35.	Управляющая компания	35.1.	Жалоба на управляющую компанию	не более 10 дней
36.	Физическая культура и спорт	36.1.	Иное	не более 10 дней
37.	Экономика и бизнес	37.1.	Иное	не более 10 дней
38.	Электронная запись на прием к врачу	38.1.	Некорректная информация о моей записи к врачу	не более 3 дней
		38.2.	Проблемы с выбором временного слота для записи	не более 3 дней
		38.3.	Проблемы с выбором медицинского специалиста	не более 3 дней
		38.4.	Проблемы с выбором региона при записи	не более 3 дней
		38.5.	Проблемы с посещением врача по записи на прием к врачу	не более 3 дней
		38.6.	Проблемы с прикреплением к медицинской организации	не более 3 дней
39.	Электроснабжение	39.1.	Отключение электроэнергии	не более 10 дней