



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 31.03.2022 № 35-рп

г. Иваново

О внесении изменений в распоряжение Правительства Ивановской области от 19.02.2021 № 14-рп «Об организации работы по участию Ивановской области в пилотном проекте по реализации единого окна цифровой обратной связи»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлениями Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», в рамках исполнения пункта 1.16 Федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», пункта 3.3 соглашения о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникациях Российской Федерации и Правительством Ивановской области от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22775 о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в целях повышения эффективности взаимодействия органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций,

осуществляющих публично значимые функции, в Ивановской области с гражданами посредством применения информационных технологий:

Внести в распоряжение Правительства Ивановской области от 19.02.2021 № 14-рп «Об организации работы по участию Ивановской области в пилотном проекте по реализации единого окна цифровой обратной связи» следующие изменения:

1. В наименовании распоряжения слово «пилотном» исключить.
2. В преамбуле слова «от 14.09.2020 № ОК-П13-065-27527 об апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заменить словами «от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22775 о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)”».

3. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Обеспечить формирование в Ивановской области методических, организационных и технологических условий и апробации с их использованием технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), при:

направлении гражданами и юридическими лицами (далее – Заявители) сообщений и обращений (далее - Обращения) в государственные органы, органы местного самоуправления (далее – ОМСУ), государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам с использованием электронной формы Единого портала, размещаемой на Едином портале и официальных сайтах таких органов и организаций (далее соответственно – Электронная форма, Органы и организации), а также с помощью мобильного приложения Единого портала (далее – Мобильное приложение); приема, маршрутизации и обработки направляемых в Органы и организации и их должностным лицам с использованием Электронной формы и Мобильного приложения Обращений; получения Заявителями на Едином портале и в Мобильном приложении уведомлений о статусах обработки Обращений, направленных с использованием Электронной формы и Мобильного приложения, а также ответов на такие Обращения; оценки удовлетворенности Заявителей ответами на Обращения, направленные с использованием Электронной формы и Мобильного приложения; автоматической маршрутизации в вышестоящие Органы и организации Обращений, ответы на которые получили негативную оценку Заявителей, с целью их повторной обработки;

реагировании на сообщения, поступающие из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе из социальных сетей (далее соответственно – Сообщения из Открытых

источников, Открытые источники);

выявлении мнения граждан посредством проведения опросов, обсуждения проектов документов органов исполнительной власти Субъекта РФ (далее – ОИВ Субъекта РФ), ОМСУ с использованием Электронной формы, размещаемой на Едином портале и официальных сайтах ОИВ Субъекта РФ и ОМСУ; информирования о проведении общественных обсуждений, публичных слушаний и приема предложений для их проведения с использованием Электронной формы, размещаемой на Едином портале и официальных сайтах Органов и организаций; проведения голосований по проектам распределения части регионального или местного бюджета, по выбору приоритета территории благоустройства, рейтингования проектов граждан (далее – Мероприятия общественного голосования) с использованием Электронной формы, размещаемой на Едином портале и официальных сайтах Органов и организаций;

предоставлении доступа к информации о деятельности Органов и организаций с использованием социальных сетей и сервисов обмена мгновенными сообщениями.».

4. Пункт 2.1 изложить в следующей редакции:

«2.1. План мероприятий («дорожную карту») по формированию методических, организационных и технологических условий и апробации с их использованием технических решений, реализованных на базе Единого портала, согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.».

5. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Установить, что формирование в Ивановской области методических, организационных и технологических условий и апробация с их использованием, реализованных на Едином портале, осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Ивановской области от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22775 (далее - Соглашение).».

6. Пункт 5 изложить в следующей редакции:

«5. Определить Департамент развития информационного общества Ивановской области ответственным исполнительным органом государственной власти Ивановской области за координацию деятельности Органов и организаций по формированию методических, организационных и технологических условий и апробации с их использованием технических решений.

Определить Центр управления регионом Ивановской области ответственным за координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Ивановской области, поступающих в исполнительные органы государственной власти Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, государственные и муниципальные учреждения, организации с государственным и муниципальным участием,

в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая единое окно цифровой обратной связи.».

8. Пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Взаимодействие с исполнительными органами государственной власти Ивановской области и органами местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Ивановской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет осуществляется в соответствии с приказом Департамента внутренней политики Ивановской области от 17.08.2020 № 238 «Об утверждении Положения об организации работы исполнительных органов государственной власти Ивановской области с сообщениями из открытых источников».».

9. Абзац шестой пункта 7 изложить в следующей редакции:

«внесение изменений в настоящее распоряжение при изменении категорий (подкатегорий) сообщений, поданных с использованием Электронной формы Единого портала.».

10. Наименование приложения 1 к распоряжению изложить в следующей редакции:

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

11. В приложении 1 к распоряжению:

11.1. В строке 2, в столбце 3, слова «Департамент развития информационного общества Ивановской области» заменить словами «исполнительные органы государственной власти Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области в соответствии с методическими рекомендациями, размещенными на <https://pos.gosuslugi.ru/docs>».

11.2. Строку 6 исключить.

12. В приложении 2 к распоряжению:

12.1. В строке 97 слова «нарушение правил» заменить словом «дезинфекция».

12.2. В строке 113 слова «Департамент дорожного хозяйства и транспорта» заменить словами «Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области».

12.3. Строку 114 изложить в следующей редакции:

«114	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения	Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней»
------	--	--	--	----------

		обеспечения		
--	--	-------------	--	--

12.4. Строку 165 изложить в следующей редакции:

«165	Общественный транспорт, социальные карты	социальные карты (льготные транспортные карты)	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области, Департамент развития информационного общества Ивановской области, Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней»
------	--	--	---	----------

12.5. Строку 214 изложить в следующей редакции:

«214	Социальное обслуживание и защита	получение социальной карты (льготной транспортной карты)	Департамент социальной защиты населения Ивановской области, Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области	10 дней»
------	----------------------------------	--	---	----------

12.6. Дополнить строками 308 - 391 следующего содержания:

«308	Автомобильные дороги	Удаление борщевика с придорожной полосы	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области, ОМСУ	30 дней
309	Дворы и территории общего пользования	Брошенный автомобиль	Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области, ОМСУ	30 дней
310	Экономика и бизнес	Ограничение конкуренции	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области	30 дней
311	Экономика и бизнес	Нарушения при проведении проверок надзорными органами	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области	30 дней
312	Экономика и бизнес	Проблемы с подключением к инфраструктуре	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области	30 дней
313	Культура	Вопросы регулирования в сфере культуры	Департамент культуры и туризма Ивановской области, ОМСУ	30 дней
314	Культура	Жалоба на учреждение культуры	Департамент культуры и туризма Ивановской области, ОМСУ	30 дней

315	Культура	Проблема с объектом культурного наследия	комитет Ивановской области по государственной охране объектов культурного наследия, ОМСУ	30 дней
316	Культура	Недостаточно учреждений культуры	Департамент культуры и туризма Ивановской области, ОМСУ	30 дней
317	Природа, экология	Нарушения при эксплуатации очистных сооружений	Департамент природных ресурсов и экологии Ивановской области	30 дней
318	Электроснабжение	Жалоба на качество электроснабжения	ОМСУ	30 дней
319	Лесное хозяйство	Удаление борщевика на землях лесного фонда	комитет Ивановской области по лесному хозяйству, ОМСУ	30 дней
320	Парки культуры и отдыха	Безопасность на аттракционах	ОМСУ	30 дней
321	Сельское хозяйство и охота	Удаление борщевика на земельном участке	Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области, ОМСУ	30 дней
322	Сельское хозяйство и охота	Нецелевое использование земель сельскохозяйственного назначения	Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области	30 дней
323	Горячее питание для младшеклассников	Не устраивает рацион/меню питания	ОМСУ	30 дней
324	Горячее питание для младшеклассников	Все устраивает	ОМСУ	30 дней
325	Горячее питание для младшеклассников	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах	ОМСУ	30 дней
326	Горячее питание для младшеклассников	Не устраивает качество питания	ОМСУ	30 дней

327	Горячее питание для младшеклассников	Иное	ОМСУ	30 дней
328	Средства индивидуальной защиты	Отсутствие или дефицит средств индивидуальной защиты	Департамент здравоохранения Ивановской области, ОМСУ	30 дней
329	Скорая помощь	Нарушение маршрутизации или дефицит бригад скорой помощи	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
330	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	QR-код и сертификат вакцинированного	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
331	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	QR-код и сертификат переболевшего	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
332	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	Лечение от коронавируса	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
333	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	QR-код ПЦР-теста	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
334	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	Запись в лист ожидания	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
335	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от коронавируса	Запись на вакцинацию	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
336	Выплата на детей от 3 до 7 лет	Жалоба в связи с выплатой	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней
337	Выплата на детей от 3 до 7 лет	Требуются разъяснения по порядку выплаты	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней

338	Интернет-услуги	Отсутствует доступ к сети Интернет	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
339	Интернет-услуги	Жалобы на качество услуг и стоимость мобильного Интернета	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
340	Интернет-услуги	Жалобы на качество услуг и стоимость домашнего Интернета	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
341	Интернет-услуги	Другое	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
342	Контент в интернете	Жалобы на федеральный портал/сайт органа власти; сбой или некорректная работа сайта	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
343	Контент в интернете	Жалобы на федеральный портал/сайт органа власти; предложения по развитию сайта	все исполнительные органы государственной власти Ивановской области	30 дней
344	Контент в интернете	Другое	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
345	Контент в интернете	Жалобы на федеральный портал/сайт органа власти; на сайте отсутствует, неполная либо некорректная информация	все исполнительные органы государственной власти Ивановской области	30 дней
346	Иные вопросы в сфере ИТ и связи	Другое	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
347	Иные вопросы в сфере ИТ и связи	Проблемы и предложения по вопросам радиовещания	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней

348	Сотовая связь	Жалобы на качество сотовой связи	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
349	Сотовая связь	Жалобы на вышки сотовой связи	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
350	Сотовая связь	Другое	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
351	Телевидение, СМИ	Проблемы с телевизионным сигналом	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
352	Телевидение, СМИ	Другое	Департамент развития информационного общества Ивановской области	30 дней
353	Выплаты по путевкам в детские лагеря (приобретенным до 25 мая 2021 года)	Жалоба в связи с выплатой	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней
354	Выплаты по путевкам в детские лагеря (приобретенным до 25 мая 2021 года)	Требуется разъяснение по порядку получения выплаты	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней
355	Программа кешбэк за детские лагеря (приобретенные после 25 мая 2021 года)	Требуется разъяснение по порядку получения туристического кешбэка	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней
356	Программа кешбэк за детские лагеря (приобретенные после 25 мая 2021 года)	Жалоба в связи с получением кешбэка	Департамент социальной защиты населения Ивановской области	30 дней
357	Недозвоны по вопросам здравоохранения	Недозвон на горячую линию по вопросам здравоохранения	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
358	Недозвоны по вопросам здравоохранения	Недозвон на номер 122	Департамент развития информационного общества Ивановской области, Департамент	30 дней

			здравоохранения Ивановской области	
359	Недозвоны по вопросам здравоохранения	Недозвон в медучреждение	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
360	Недозвоны по вопросам здравоохранения	Недозвон в скорую помощь или неотложную помощь	Департамент здравоохранения Ивановской области	30 дней
361	Прямая линия Главы региона	Вопросы транспорта	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области, ОМСУ	30 дней
362	Прямая линия Главы региона	Вопросы ЖКХ	Департамент жилищно-коммунального хозяйства Ивановской области, ОМСУ	30 дней
363	Прямая линия Главы региона	Вопросы предпринимательства и экономики	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области, ОМСУ	30 дней
364	Прямая линия Главы региона	Вопросы культуры	Департамент культуры и туризма Ивановской области, ОМСУ	30 дней
365	Прямая линия Главы региона	Вопросы благоустройства	ОМСУ	30 дней
366	Прямая линия Главы региона	Вопросы сельского хозяйства	Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области, ОМСУ	30 дней
367	Прямая линия Главы региона	Вопросы экологии	Департамент природных ресурсов и экологии Ивановской области, ОМСУ	30 дней
368	Прямая линия Главы региона	Вопросы ремонта дорог	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области, ОМСУ	30 дней
369	Прямая линия Главы региона	Вопросы связи и телевидения	Департамент развития информационного общества Ивановской области, ОМСУ	30 дней
370	Прямая линия Главы региона	Вопросы образования	Департамент образования Ивановской области, ОМСУ	30 дней
371	Прямая линия Главы региона	Вопросы социального обслуживания и защиты	Департамент социальной защиты населения Ивановской области, ОМСУ	30 дней

372	Прямая линия Главы региона	Вопросы лесного хозяйства	комитет Ивановской области по лесному хозяйству, ОМСУ	30 дней
373	Прямая линия Главы региона	Вопросы здравоохранения	Департамент здравоохранения Ивановской области, ОМСУ	30 дней
374	Прямая линия Главы региона	Другие вопросы	все исполнительные органы государственной власти Ивановской области, ОМСУ	30 дней
375	Прямая линия Главы региона	Вопросы строительства	Департамент сроительства и архитектуры Ивановской области, ОМСУ	30 дней
376	Прямая линия Главы региона	Вопросы физической культуры и спорта	Департамент спорта Ивановской области, ОМСУ	30 дней
377	Служба занятости	Предложения по повышению эффективности службы занятости	комитет Ивановской области по труду, содействию занятости населения и трудовой миграции, ОМСУ	30 дней
378	Фотовидео- фиксация нарушений ПДД	Вопросы по работе системы фотовидео- фиксации нарушений ПДД	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области	30 дней
379	Фотовидео- фиксация нарушений ПДД	Жалоба на работу системы фотовидео- фиксации нарушений ПДД	Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области	30 дней
380	Социальная газификация	Проблемы, вопросы по стоимости догазификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
381	Социальная газификация	Предложения, вопросы по программе газификации населенных пунктов	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
382	Социальная газификация	Предложения и вопросы по операторам газификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
383	Социальная газификация	Возмещение средств на оплату ранее заключенных	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней

		договоров		
384	Социальная газификация	Жалоба на срок рассмотрения заявки	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
385	Социальная газификация	Проблема с подключением к сетям	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
386	Социальная газификация	Другое	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
387	Социальная газификация	Вопросы по льготам при догазификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
388	Социальная газификация	Догазификация СНТ	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
389	Социальная газификация	Отказ в газификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
390	Социальная газификация	Ограничения для догазификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней
391	Социальная газификация	Непонятен порядок догазификации	Департамент строительства и архитектуры Ивановской области	30 дней»

13. В приложении 3 к распоряжению столбец 5 исключить.

**Губернатор
Ивановской области**



С.С. Воскресенский