



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14. 11. 2022

№ 1105

г. Благовещенск

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

В целях совершенствования механизма правового регулирования  
Правительство Амурской области  
**п о с т а н о в л я е т:**

Внести в постановление Правительства Амурской области от 14.03.2022  
№ 232 «Об организации работы исполнительных органов государственной  
власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным  
органам государственной власти Амурской области, с сообщениями,  
поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (в  
редакции постановления Правительства Амурской области от 08.09.2022  
№ 902) изменения согласно приложению к настоящему постановлению.

Губернатор Амурской области



Орлов

Приложение  
к постановлению Правительства  
Амурской области  
от 14.11.2022 № 1105

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

1. Наименование постановления изложить в следующей редакции:

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

2. Преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации 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 целях совершенствования взаимодействия исполнительных органов государственной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, посредством рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступающих через интернет-ресурс «Платформа обратной связи», Правительство Амурской области постановляет:».

3. Пункты 1, 2 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (далее соответственно – организации, ПОС).

2. Установить ПОС интернет-ресурсом информационного взаимодействия

между гражданами, юридическими лицами, исполнительными органами государственной власти Амурской области, Законодательным Собранием Амурской области и организациями.».

4. В Положении об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»:

1) наименование изложить в следующей редакции:

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

2) раздел 1 изложить в следующей редакции:

#### «1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, этапы, порядок, сроки обработки сообщений и подготовки ответов на сообщения, поступающие через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (далее – ПОС), исполнительными органами государственной власти Амурской области (далее – ИОГВ), Законодательным Собранием Амурской области и организациями, подведомственными ИОГВ и Законодательному Собранию Амурской области (далее – организации), ответственными за работу с сообщениями граждан и юридических лиц.

1.2. Под сообщениями понимается информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные ИОГВ и организации, Законодательное Собрание Амурской области, направленная в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Сообщения направляются гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, а именно через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах ИОГВ, 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.

1.4. Уполномоченным органом, осуществляющим организационно-техническое, методическое обеспечение функционирования ПОС, является министерство цифрового развития и связи Амурской области (далее – министерство).»;

3) в разделе 2:

а) в пункте 2.1:

подпункт 1 изложить в следующей редакции:

«1) регистрация и обработка поступивших сообщений путем присвоения уникального идентификатора каждому сообщению, структурирования и классификации сообщений, маршрутизации сообщений в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области и организации на основании классификации сообщений и подготовки ответов на сообщения;»;

подпункт 4 изложить в следующей редакции:

«4) сбор и анализ информации о работе с сообщениями, в том числе анализ деятельности ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, в части соблюдения сроков рассмотрения сообщений;»;

б) в пункте 2.2:

подпункты 1, 2 изложить в следующей редакции:

«1) повышение качества и сокращение сроков решения вопросов, изложенных в поступивших в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области и организации сообщениях;

2) обеспечение своевременной реакции ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций на проблемные вопросы, указанные в сообщениях граждан и юридических лиц, размещенных в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;»;

подпункт 5 изложить в следующей редакции:

«5) обеспечение учета оценки гражданами и юридическими лицами работы ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций с сообщениями, поступившими через официальные источники, и сообщениями в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.»;

4) в разделе 3:

а) пункт 3.1 изложить в следующей редакции:

«3.1. Обработка сообщений, поданных гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, производится в личных кабинетах ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций на ЕПГУ.»;

б) в пункте 3.2:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«3.2. Личные кабинеты ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций создаются оператором ЕПГУ, которым является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, и министерством в соответствии с соглашением о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе ЕПГУ, заключенным между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Амурской области 25.02.2021.»;

абзац девятый изложить в следующей редакции:

«Действия на этапах координации, исполнения, согласования, утверждения выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль,

которую назначают ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области и организации:»;

абзац тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Контроль за обработкой сообщений на всех этапах обработки сообщений осуществляется куратором, который назначается ИОГВ, Законодательным Собранием Амурской области и организациями.»;

в) в пункте 3.3:

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Направленные через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, личный кабинет гражданина или юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ сообщения поступают в личный кабинет модератора. На этап модерации поступают все сообщения граждан и юридических лиц.»;

подпункт «д» подпункта 1 изложить в следующей редакции:

«д) текст сообщения содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую или призывающую к причинению вреда в любой форме, оскорбления в адрес ИОГВ, Законодательного Собрания Амурской области и организаций;»

подпункт 2 изложить в следующей редакции:

«2) изменяет исполнителя сообщения. В этом случае сообщение передается в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию на этап координации;»;

г) подпункты 3–5 пункта 3.4 изложить в следующей редакции:

«3) передает сообщение в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении.

После передачи сообщения в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, гражданину или юридическому лицу автоматически формируется и отправляется уведомление о перенаправлении сообщения;

4) отправляет сообщение на согласование и утверждение в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию;

5) возвращает ИОГВ, Законодательному Собранию Амурской области и организации сообщение, поступившее от них в соответствии с настоящим Положением.»;

д) в пункте 3.6:

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Сообщения, которым на этапе исполнения назначен(ы) руководитель(и), а также сообщения, перенаправленные в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, поступают в личный кабинет

руководителя.»;

абзац шестой изложить в следующей редакции:

«2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, – координатору на этап координации;»;

абзац восьмой изложить в следующей редакции:

«Руководитель, которому передано право согласования сообщения, может отклонить подготовленный ответ на сообщение. В этом случае сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, – координатору на этап координации.»;

е) в пункте 3.7:

абзац пятый изложить в следующей редакции:

«сообщения, которые передаются в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, для которых не был предусмотрен этап согласования.»;

абзацы девятый, десятый изложить в следующей редакции:

«2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, – координатору на этап координации;

3) передает право утверждения сообщения другому руководителю, который имеет право утверждения сообщений данной категории. Руководитель, которому передано право утверждения сообщения, может отклонить подготовленный ответ на сообщение. В этом случае сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ, Законодательное Собрание Амурской области или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, – координатору на этап координации.»;

5) в приложении к Положению:

а) нумерационный заголовок изложить в следующей редакции:

«Приложение к Положению об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области, Законодательного Собрания Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области и Законодательному Собранию Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»;

б) строку «Мусор» изложить в следующей редакции:

«

Мусор (за исключением сообщений, поступающих в государственную жилищную инспекцию Амурской области)	Контейнерные площадки, мусорные контейнеры
	Уборка мусора во дворах

»;

в) строку «Многоквартирные дома» изложить в следующей редакции:

«

Многоквартирные дома (за исключением сообщений, поступающих в государственную жилищную инспекцию Амурской области)	Капитальный ремонт
--	--------------------

».