



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 ноября 2020 г. № 1802

МОСКВА

**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 повышения качества взаимодействия граждан и организаций с государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, и их должностными лицами Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Провести с 12 ноября 2020 г. по 30 декабря 2021 г. эксперимент 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 (далее - эксперимент).

2. Утвердить прилагаемое Положение 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.

3. Установить, что участниками эксперимента являются:

Министерство здравоохранения Российской Федерации, Министерство просвещения Российской Федерации и Фонд обязательного медицинского страхования;

органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, - на основании соглашений о взаимодействии с субъектами Российской Федерации - участниками эксперимента;

граждане и юридические лица - на добровольной основе.

4. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации для проведения эксперимента обеспечить:

заключение соглашений о взаимодействии с субъектами Российской Федерации - участниками эксперимента;

утверждение регламентов работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц, поданными посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

методологическую и техническую поддержку проведения эксперимента.

5. Установить, что:

эксперимент проводится соответствующими федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной предельной штатной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных соответствующим федеральным органам

исполнительной власти в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций;

эксперимент проводится Федеральным фондом обязательного медицинского страхования в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в бюджете Федерального фонда обязательного медицинского страхования на руководство и управление в сфере установленных функций.

6. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации не позднее чем через 30 дней со дня завершения эксперимента провести оценку результатов эксперимента и представить в Правительство Российской Федерации соответствующий доклад и необходимые предложения.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 10 ноября 2020 г. № 1802

## П О Л О Ж Е Н И Е

**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**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) 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 (далее соответственно - эксперимент, органы, организации).

2. Целями эксперимента являются:

а) формирование и апробация методических, организационных и технологических условий для обеспечения возможности использования Единого портала для направления гражданами и юридическими лицами в органы и организации сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения;

б) апробация новых подходов к организации работы по рассмотрению сообщений и обращений, направляемых гражданами и юридическими лицами в органы и организации;

в) подготовка предложений о совершенствовании нормативно-правового регулирования отношений, связанных с рассмотрением сообщений и обращений граждан и юридических лиц.

3. Участники эксперимента обеспечивают реализацию целей эксперимента, предусмотренных настоящим Положением.

4. В рамках проведения эксперимента с использованием Единого портала могут направляться:

сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

обращения - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в органы и организации в форме электронного документа.

5. Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6. Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7. Направление сообщений и обращений гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала в рамках эксперимента осуществляется при условии:

а) регистрации гражданина и юридического лица в единой системе идентификации и аутентификации;

б) дачи согласия гражданином на обработку его персональных данных, а также сведений, касающихся его частной жизни, в целях рассмотрения сообщения или обращения по существу, подготовки и отправки ответа по поставленным вопросам.

8. Сообщения и обращения направляются гражданами и юридическими лицами посредством Единого портала, а именно через электронные формы Единого портала, размещенные на официальных сайтах органов и организаций, личные кабинеты гражданина и юридического лица на Едином портале или мобильное приложение Единого портала при условии авторизации гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

9. Сообщения и обращения, поданные гражданами и юридическими лицами посредством Единого портала, проходят предварительную проверку и автоматически направляются для исполнения в орган или организацию с использованием Единого портала или в региональную государственную информационную систему субъекта Российской Федерации, обеспечивающую прием, обработку и рассмотрение сообщений и обращений граждан и юридических лиц при условии передачи сведений о поданных сообщениях и обращениях, статусах и результатах их рассмотрения в личный кабинет гражданина и юридического лица на Едином портале.

10. Обработка сообщений и обращений, поданных гражданами и юридическими лицами посредством Единого портала, производится в личных кабинетах органов и организаций на Едином портале или в региональной государственной информационной системе субъекта Российской Федерации, обеспечивающей прием, обработку и рассмотрение сообщений и обращений граждан и юридических лиц при условии передачи сведений о поданных сообщениях и обращениях, статусах и результатах их рассмотрения на Единый портал.

11. Личные кабинеты органов и организаций создаются на Едином портале оператором Единого портала в соответствии с соглашениями о взаимодействии с субъектами Российской Федерации - участниками эксперимента.

12. Сообщения и обращения, прошедшие этап предварительной проверки, поступают на автоматизированное рабочее место сотрудника органа или организации, ответственного за координацию поступающих сообщений и обращений.

13. Сотрудник органа или организации, ответственный за координацию поступающих сообщений и обращений, принимает сообщение или обращение к исполнению или назначает исполнителя по поступившему сообщению или обращению, после чего сообщение или

обращение автоматически переходит на автоматизированное рабочее место исполнителя.

14. Сотрудник органа или организации, ответственный за координацию поступающих сообщений и обращений, может направить сообщение и обращение в подведомственный орган или организацию, в неподведомственный орган или организацию. При этом гражданин и юридическое лицо, подавшие сообщение и обращение, получают уведомление посредством Единого портала.

15. Сообщение и обращение считаются зарегистрированными после присвоения сообщению и обращению регистрационных номеров, которые присваиваются автоматически в момент их подачи гражданином и юридическим лицом посредством Единого портала.

16. Подготовка ответа на сообщения и обращения осуществляется уполномоченными исполнителями органов и организаций в сроки, не превышающие 30 календарных дней или 10 календарных дней для отдельных категорий сообщений и обращений, обрабатываемых в ускоренном порядке.

17. Категории сообщений и обращений, для которых устанавливается ускоренный порядок рассмотрения, определяются правовым актом субъекта Российской Федерации, ведомственным актом федерального органа исполнительной власти, приказом руководителя Фонда обязательного медицинского страхования.

18. Гражданин и юридическое лицо уведомляются о статусах обработки поданных посредством Единого портала сообщений и обращений с использованием Единого портала.

19. Ответы на сообщение и обращение подписываются простой электронной подписью уполномоченного исполнителя органа или организации и направляются гражданину и юридическому лицу посредством Единого портала.

20. Отдельные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, в том числе порядок межведомственного информационного взаимодействия при рассмотрении сообщений и обращений, регулируются соглашениями о взаимодействии с субъектами Российской Федерации - участниками эксперимента и (или) регламентами работы с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц, поданными посредством Единого портала, определяемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

---