

**Министерство
просвещения и воспитания
Ульяновской области**

Спаская ул., д. 18а, г. Ульяновск, 432011
тел. (8422) 41-79-27/факс (8422) 44-48-10
E-mail: edu@ulgov.ru, <http://minobr.ulgov.ru>
ОКПО 00089810, ОГРН 1057325098082,
ИНН/КПП 7325057605/732501001

**Руководителям подведомственных
учреждений Министерства
просвещения и воспитания
Ульяновской области**

15.01.2021 № 43-ИОТ/В-18/БШСР

на № _____ от _____

О работе на платформе обратной связи

Уважаемые руководители!

В Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области внедрена в работу Платформа обратной связи. Данная программа действует на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) и обеспечивает:

- приём, маршрутизацию и обработку направляемых в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – органы и организации) сообщений, поданных с использованием электронной формы Единого портала, размещаемой на Едином портале и официальных сайтах органов и организаций (далее – электронная форма), в том числе возможность ускоренного рассмотрения сообщений, обращений по определенным категориям (функционал «Быстрые задачи»);

- получение заявителями на Едином портале уведомлений о статусах обработки сообщений, поданных с использованием электронной формы, а также ответов на такие сообщения;

- оценку удовлетворенности заявителей ответами на сообщения, поданные с использованием электронной формы;

- реагирование на сообщения физических лиц, выявленные среди общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях;

- проведение голосований по проектам распределения части регионального или местного бюджета, опросов граждан и обсуждений проектов документов органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения;

- мониторинг и анализ данных о сообщениях, голосованиях, опросах и обсуждениях.

Следует отметить, что приём и обработка обращений граждан и организаций, порядок рассмотрения которых определен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», посредством Платформы обратной связи не осуществляется.

В рамках развития Платформы обратной связи планируется обеспечить возможность направления гражданами своих предложений по вопросам, которые выносятся на публичное слушание и(или) общественное обсуждение, направления гражданами предложений по повестке дня общего собрания собственников помещений в многоквартирных домах в электронной форме и голосования по ним и т.д.

В рамках внедрения Платформы обратной связи на портале Госуслуги (<https://www.gosuslugi.ru>) для граждан были реализованы новые возможности:
отправка в ведомства сообщений о проблемах;
проведение опросов и обсуждение документов.

Также сообщения о своих проблемах граждане могут отправлять двумя способами, как на сайте Госуслуги так и на сайте ведомства, через установленный виджет «Расскажите о проблеме» (далее – виджет).

Примеры работы виджета можно увидеть на сайте Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области.

Планируется организация работы на Платформе обратной связи всех подведомственных Министерству просвещения и воспитания организаций.

Для начала работы Вами определены роли сотрудников в системе.

Обращаем Ваше внимание, что сотрудники, наделенные ролями, должны иметь подтвержденные учетные записи в личном кабинете на базе Единого портала.

Кроме того, на сайте организации должен быть размещен виджет.

Вход на Платформу обратной связи сотруднику, наделенному ролью, будет осуществляться через его личный кабинет по паролю, который придет на указанную электронную почту.

Для работы в платформе направляем в Ваш адрес подробное описание ролей пользователей системы (приложение № 1) и презентацию.

Дополнительно сообщаем, что подробная документация, в том числе обучающие видеоролики, размещены по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

Обращаем Ваше внимание на то, что работа на данной Платформе должна быть регламентирована Вашим локальным актом. К письму прилагается информация для ознакомления: о работе системы, распределения ролей и презентация.

Просим по всем вопросам сначала обращаться к сотрудникам Министерства и решать поступившие проблемы совместными усилиями.

За консультацией по работе на Платформе обратной связи Вы можете обратиться в отдел стратегического планирования и работы с обращениями граждан по телефонам: 41-79-16 и 37-01-67; по техническим вопросам, в том числе по размещению виджета, проведению голосований по телефону 21-42-64.

Техническая поддержка от Ульяновской области - Давыдов Денис Олегович (89033381747), адрес электронной почты: cur.ulregion@mail.ru.

Приложения в электронном виде.

Министр



Н.В.Семенова

Юртаева Светлана Александровна,
8(8422) 41-79-16,
8(8422) 41-02-60,
8(8422) 37-01-67.