



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 декабря 2023 г. № 2334

МОСКВА

**Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения**

В соответствии со статьей 21 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые Правила использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки

такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

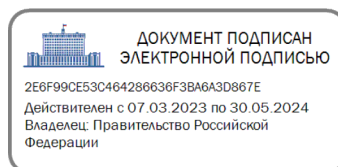
2. Установить, что совместные ведомственные акты (соглашения о взаимодействии), принятые (заключенные) до вступления в силу настоящего постановления в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 "О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной 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", продолжают действовать с учетом сроков, установленных в таких актах (соглашениях), а также Правил, утвержденных настоящим постановлением.

3. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обеспечить принятие совместных ведомственных актов (заключение соглашений о взаимодействии) с федеральными государственными органами, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации и субъектами Российской Федерации.

4. Настоящее постановление применяется с учетом положений статьи 2 Федерального закона от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2024 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 27 декабря 2023 г. № 2334

## П Р А В И Л А

**использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал) для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами (далее - физические и юридические лица), обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, в подведомственные государственным органам, государственным внебюджетным фондам Российской Федерации и органам местного самоуправления государственные и муниципальные учреждения, иные организации, в том числе осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее соответственно - органы, организации), а также для получения и обработки органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

2. Единый портал в соответствии с настоящими Правилами используется:

а) Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

б) федеральными государственными органами, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, подведомственными федеральным государственным органам и государственным внебюджетным фондам Российской Федерации государственными учреждениями и иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, - на основании совместных ведомственных актов (соглашений о взаимодействии), принимаемых (заключаемых) Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с федеральными государственными органами, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации;

в) органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, подведомственными органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, - на основании соглашений о взаимодействии, заключаемых Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с субъектами Российской Федерации;

г) иными организациями по согласованию с ними и по решению президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

3. С использованием единого портала могут направляться:

а) обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в форме электронного документа;

б) сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней,

если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

5. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется посредством:

а) электронных форм единого портала, размещенных на официальных сайтах и официальных страницах органов и организаций;

б) личных кабинетов физического или юридического лица на едином портале;

в) мобильного приложения единого портала.

6. Получение и обработка органами и организациями обращений и сообщений, а также направление органами и организациями ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи единого портала.

7. Обращения и сообщения, поданные с использованием единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала.

Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом регистрационным номером.

8. Зарегистрированные обращения и сообщения проходят предварительную проверку и автоматически направляются для обработки и рассмотрения в орган или организацию с использованием платформы обратной связи единого портала или в информационную систему, обеспечивающую получение, обработку, рассмотрение обращений и сообщений и направление ответов на них при условии передачи сведений о поданных обращениях, сообщениях, статусах и результатах их рассмотрения в личный кабинет физического или юридического лица на едином портале и на платформу обратной связи единого портала.

9. Получение и обработка обращений и сообщений, поданных физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, а также подготовка ответов на такие обращения и сообщения осуществляются в личных кабинетах органов и организаций на платформе обратной связи единого портала или в информационной системе, обеспечивающей получение, обработку, рассмотрение обращений, сообщений и направление ответов на них, при условии передачи сведений о поданных обращениях, сообщениях, статусах и результатах их рассмотрения на платформу обратной связи единого портала.

10. Личные кабинеты органов и организаций создаются на платформе обратной связи единого портала оператором единого портала в соответствии с совместными с федеральными государственными органами, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации и субъектами Российской Федерации ведомственными актами (соглашениями о взаимодействии).

11. Сотрудники органа или организации получают возможность использования личного кабинета органа или организации в соответствии с пунктом 10 настоящих Правил при наличии подтвержденной учетной записи и прохождении процедур идентификации и аутентификации с использованием единой системы идентификации и аутентификации, указанной в пункте 4 настоящих Правил.

12. Координация (принятие обращения или сообщения к рассмотрению и назначение исполнителя по поступившим обращению или сообщению) осуществляется автоматически или сотрудником органа или организации, ответственным за координацию, после чего обращение или сообщение автоматически направляется на автоматизированное рабочее место исполнителя.

13. В целях рассмотрения обращений и сообщений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или организации, уполномоченный сотрудник органа или организации направляет обращение или сообщение в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие подведомственные орган или организацию, в неподведомственные орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов. При этом физическое или юридическое лицо, подавшее обращение или сообщение, получает посредством единого портала уведомление о статусе обработки обращения или сообщения. В случае если орган и организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, не подключены к платформе обратной связи единого портала, обращение или сообщение могут быть направлены иным доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации обращения или сообщения посредством платформы обратной связи единого портала.

14. Физические и юридические лица уведомляются о статусах обработки поданных обращений и сообщений с использованием единого портала, в том числе о переадресации обращений и сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и сообщении вопросов, посредством единого портала.

15. Подготовка ответов на обращения осуществляется уполномоченными лицами органов и организаций в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Подготовка ответов на сообщения осуществляется уполномоченными лицами органов и организаций в сроки, установленные федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации, в соответствии с подпунктом "б" пункта 3 настоящих Правил.

16. Ответы на обращения и сообщения могут подписываться усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа или организации, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме,

в установленном Правительством Российской Федерации порядке и направляются физическому или юридическому лицу с использованием платформы обратной связи единого портала. Ответы на сообщения также могут подписываться простой электронной подписью уполномоченного лица органа или организации.

17. Ответы на обращения или сообщения, уведомления о переадресации обращений или сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на едином портале.

18. Использование органами и организациями платформы обратной связи единого портала обеспечивает возможность осуществления органами и организациями мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и сообщений, а также информации об удовлетворенности физического или юридического лица полученным ответом.

19. Отдельные вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, в том числе порядок межведомственного информационного взаимодействия при рассмотрении обращений и сообщений, порядок информационного взаимодействия или интеграции единого портала с информационными системами, обеспечивающими получение, обработку и рассмотрение обращений и сообщений, а также направление ответов на них, регулируются соответствующими совместными ведомственными актами о взаимодействии (соглашениями о взаимодействии) и (или) регламентами работы с обращениями и сообщениями (поданными с использованием единого портала), определяемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

---