



ГУБЕРНАТОР КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.06.2025 № 156-пг

г. Курск

**О внесении изменений в постановление
Губернатора Курской области от 24.05.2019 № 187-пг
«О региональной информационной системе «Цифровая платформа
обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора
предложений и идей по вопросам развития территорий»**

В соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
ПОСТАНОВЛЯЮ:

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Губернатора Курской области от 24.05.2019 № 187-пг «О региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий» (в редакции постановлений Губернатора Курской области от 03.10.2019 № 417-пг, от 20.11.2020 № 346-пг, от 12.05.2021 № 201-пг, от 06.07.2022 № 183-пг, от 06.03.2024 № 38-пг).

Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Курской области



А.Е. Хинштейн

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Губернатора
Курской области
от 24.06.2025 № 156-пг

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в постановление Губернатора
Курской области от 24.05.2019 № 187-пг «О региональной
информационной системе «Цифровая платформа
обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора
предложений и идей по вопросам развития территорий»**

1. Наименование, пункты 1 и 3 после слова «обработки» дополнить словами «обращений и».
2. В преамбуле слова «органами исполнительной власти» заменить словами «исполнительными органами».
3. Пункт 4 изложить в следующей редакции:
«4. Установить, что:
Администратором Системы является Министерство цифрового развития и связи Курской области;
Оператором Системы является областное казенное учреждение «Центр электронного взаимодействия»;
Модератором подсистемы обработки сообщений граждан является Центр управления регионом Курской области;
Модератором подсистемы обработки обращений граждан является управление по работе с обращениями граждан департамента документационного обеспечения Администрации Курской области.».
4. Пункты 5 и 6 исключить.
5. Положение о региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», утвержденное указанным постановлением, изложить в следующей редакции:

«УТВЕРЖДЕНО
постановлением Губернатора
Курской области
от 24.05.2019 № 187-пг
(в редакции постановления
Губернатора Курской области
от 24.06.2025 № 156-пг)

Положение
о региональной информационной системе «Цифровая платформа
обработки обращений и сообщений граждан, онлайн-голосований
и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет назначение, правила функционирования и использования региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки обращений и сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий» (далее – Система), в целях установления единых требований к организации работы с обращениями и сообщениями граждан в исполнительных органах Курской области, органах местного самоуправления Курской области, учреждениях и организациях, подведомственных исполнительным органам Курской области, органам местного самоуправления Курской области.

1.2. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Администратор Системы – исполнительный орган Курской области, ответственный за организационно-правовое обеспечение функционирования Системы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Курской области;

Заявитель – гражданин (физическое лицо), авторизованный в Системе, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), направивший обращение или сообщение;

Участники Системы – исполнительные органы Курской области, органы местного самоуправления Курской области, учреждения и организации, подведомственные исполнительным органам Курской области, органам местного самоуправления Курской области;

Подсистема обработки обращений граждан – часть Системы, предназначенная для приема, обработки обращений граждан, а также для отображения статистики;

Подсистема обработки сообщений граждан – часть Системы, предназначенная для приема, обработки сообщений граждан, а также для проведения опросов и отображения статистики;

Локальный технолог подсистемы обработки обращений граждан – сотрудник Участника Системы, наделенный правами актуализации сведений об учетных записях и правами Ответственных исполнителей в рамках своего подразделения;

Модератор подсистемы обработки обращений граждан – сотрудник Участника Системы, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Ответственными исполнителями установленных правил и

норм и осуществляющий закрепление ответственных за рассмотрением обращений граждан и мониторингом своевременности и качества реагирования;

Модератор подсистемы обработки сообщений граждан – сотрудник, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Ответственными исполнителями установленных правил и норм и осуществляющий закрепление ответственных за рассмотрением сообщений и мониторингом своевременности и качества реагирования;

Обращение – направленные в исполнительный орган Курской области, орган местного самоуправления Курской области или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Оператор Системы – орган, обеспечивающий работоспособность и техническое сопровождение Системы;

Ответственный исполнитель – сотрудник Участника Системы, осуществляющий реагирование на Обращение и Сообщение, подготовку ответа;

Системный технолог подсистемы обработки обращений граждан – сотрудник Оператора Системы, имеющий административный доступ к Системе и обеспечивающий доступ к информационным ресурсам Системы;

Сообщение – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем в Систему.

1.3. Система состоит из двух подсистем:

- 1) Подсистема обработки обращений граждан;
- 2) Подсистема обработки сообщений граждан.

1.4. Подсистема обработки обращений граждан направлена на решение следующих задач:

обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с Обращениями между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Участниками Системы;

прием Обращений, в том числе регистрацию Обращений в письменной и устной форме, а также поступивших в форме электронного документа с использованием функционала Единого портала, официальных сайтов исполнительных органов Курской области, органов местного самоуправления Курской области, учреждений и организаций, подведомственных исполнительным органам Курской области, органам

местного самоуправления Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

учет, систематизацию и обобщение Обращений и запросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер Участниками Системы;

получение информации о ходе и результатах рассмотрения, поступивших Обращений в письменной и устной форме, в том числе в форме электронного документа, а также принятых по ним мер, совершенствование механизма доступа заявителей к данной информации и повышение оперативности ее получения.

1.5. Подсистема обработки сообщений граждан направлена на решение следующих задач:

организация взаимодействия граждан с исполнительными органами Курской области, органами местного самоуправления Курской области, учреждениями и организациями, подведомственными исполнительным органам Курской области, органам местного самоуправления Курской области;

проведение голосований, опросов в целевых группах, информирование о результатах голосований и опросов;

ведение рейтинга Заявителей;

предоставление Заявителям возможности привлекать в проект других граждан, используя социальные сети.

1.6. Обладателем информации, содержащейся в Системе, является Курская область.

2. Обязанности Администратора Системы

2.1. К обязанностям Администратора Системы относятся организационно-правовое обеспечение функционирования Системы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Курской области.

3. Права и обязанности Оператора Системы

3.1. К обязанностям Оператора Системы относятся:

осуществление технической поддержки Системы;

обеспечение работоспособности Системы и осуществление устранения технических инцидентов;

обеспечение координации работы Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан;

реализация единой технической политики при развитии и эксплуатации Системы;

реализация мер по защите информации, содержащейся в Системе;

обеспечение защиты от вредоносного кода, обнаружение компьютерных вторжений, направленных на использование уязвимостей системного и прикладного программного обеспечения, сетевых протоколов, серверного и телекоммуникационного оборудования, расположенного в центре обработки данных;

заблаговременное доведение информации о проведении планово-профилактических работ до Участников Системы путем направления уведомления не позднее чем за сутки до проведения таких работ;

осуществлять контроль соблюдения Участниками Системы требований настоящего Положения, принятие необходимых мер по предотвращению и устранению выявленных нарушений.

3.2. Оператор Системы имеет право:

осуществлять анализ и наблюдение использования Системы Участниками Системы;

вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

4. Права и обязанности Системного технолога подсистемы обработки обращений граждан

4.1. К обязанностям Системного технолога подсистемы обработки обращений граждан относятся:

обучение Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан;

регистрация Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан и предоставление прав для актуализации закрепленных за ним Участников Системы и списка их должностных лиц, управление учетными записями и правами Ответственных исполнителей;

добавление новых Участников Системы;

оказание технической поддержки Локальным технологам подсистемы обработки обращений граждан;

осуществлять контроль соблюдения Участниками Системы требований настоящего Положения, принимать необходимые меры по предотвращению и устранению выявленных нарушений, проводить постоянный мониторинг и анализ использования.

4.2. Системный технолог подсистемы обработки обращений граждан имеет право вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

5. Права и обязанности Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан

5.1. К обязанностям Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан относятся:

регистрация Ответственных исполнителей и предоставление им прав для администрирования, регистрации Обращений, модерации, формирования ответа и отчета в Системе;

актуализация закрепленных за Локальным технологом подсистемы обработки обращений граждан Участников Системы;

создание и актуализация списка должностных лиц, закрепленных за Локальным технологом подсистемы обработки обращений граждан Участников Системы;

обучение Ответственных исполнителей;

оказание технической поддержки и консультирование Ответственных исполнителей;

формирование и актуализация шаблонов в Системе;

возврат в работу и закрытие Обращений в Системе.

5.2. Локальный технолог подсистемы обработки обращений граждан имеет право:

обращаться за технической поддержкой к Системным технологам подсистемы обработки обращений граждан;

обращаться за консультацией по порядку обработки Обращений к Модератору подсистемы обработки обращений граждан;

вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

6. Права и обязанности Модератора подсистемы обработки обращений граждан

6.1. К обязанностям Модератора подсистемы обработки обращений граждан относится:

определение порядка работы Участников Системы с Обращениями и организация их работы;

осуществление анализа процессов обмена информацией между Участниками Системы;

обеспечение методической поддержки Участников Системы.

6.2. Модератор подсистемы обработки обращений граждан имеет право вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

7. Права и обязанности Модератора подсистемы обработки сообщений граждан

7.1. К обязанностям Модератора подсистемы обработки сообщений граждан относится:

проверка Сообщений на предмет соответствия правилам публикации информации;

принятие решения об отклонении проблемы, содержащейся

в Сообщении, с обязательным указанием причины отклонения в комментарии для Заявителя;

принятие решения об устранении проблемы, содержащейся в Сообщении, и направление Сообщения Ответственному исполнителю;

контроль решения проблем, содержащихся в Сообщениях;

мониторинг своевременности и качества реагирования на поступающие Сообщения в соответствии с Порядком мониторинга за своевременностью и качеством реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», утвержденным постановлением Администрации Курской области от 09.08.2019 № 744-па «Об организации работы с сообщениями, размещенными в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»;

обеспечение методической поддержки Участников Системы.

7.2. Модератор подсистемы обработки сообщений граждан имеет право вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

8. Права и обязанности Участников Системы

8.1. К обязанностям Участников Системы относятся:

назначение Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан;

обеспечение достоверности информации, находящейся в Системе;

принятие в работу Обращений и Сообщений, зарегистрированных в установленном порядке в Системе;

обеспечение соблюдения, установленного законодательством Российской Федерации порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации в Системе и недопущение её распространения;

обеспечение работоспособности и безопасности всех программных средств, средств защиты информации, необходимых для использования Системы в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и постановлением Губернатора Курской области от 09.10.2009 № 335 «Об утверждении Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области»;

ознакомление Ответственных исполнителей с настоящим Положением;

обеспечение работы Ответственных исполнителей в Системе по защищенным каналам связи.

8.2. Участник Системы имеет право:

разрабатывать и внедрять дополнительные программные сервисы Системы за счет собственных финансовых средств по согласованию с Администратором Системы;

вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

9. Права и обязанности Ответственных исполнителей

9.1. К обязанностям Ответственных исполнителей относятся:

соблюдение настоящего Положения, содержание в исправном состоянии программно-технических средств, подключенных к Системе, принятие мер по предотвращению несанкционированного доступа к компьютерам и установленному на них программному обеспечению, и средствам защиты информации;

уведомление Локального технолога подсистемы обработки обращений граждан в случаях увольнения для блокировки учетной записи и актуализации списка Ответственных исполнителей;

осуществление работы с Обращениями и Сообщениями в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации и Курской области.

В случае утери или компрометации логина и пароля, необходимо обратиться к Локальному технологу подсистемы обработки обращений граждан для их восстановления или блокировки, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к Системе.

9.2. Ответственный исполнитель имеет право вносить предложения о необходимых улучшениях в части функционирования Системы в адрес Администратора Системы.

10. Защита персональных данных Системы

10.1. Участники Системы при осуществлении обработки персональных данных должны соблюдать и руководствоваться Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152 – ФЗ «О персональных данных».

10.2. Участники Системы при работе с Системой обеспечивают достоверность и актуальность информации, выполняют все организационные и технические мероприятия по доступности, а также защите от уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, распространения информации, вносимой в Систему.

10.3. В целях защиты информации, размещенной в Системе, от неправомерного и случайного доступа, а также других неправомерных действий, должны выполняться требования, регламентированные законодательством Российской Федерации о защите информации.

10.4. Информационная безопасность при осуществлении вносимых сведений в Систему обеспечивается комплексом технических и организационных мероприятий.

10.5. К техническим мероприятиям относятся:

организация использования средств защиты информации в полном объеме их функциональных возможностей;

обеспечение целостности и доступности обрабатываемых данных;

обеспечение антивирусной защиты информации.

10.6. К организационным мероприятиям относятся:

контроль выполнения требований нормативных правовых актов и иных документов, регламентирующих порядок обеспечения защиты информации;

установление порядка резервного копирования, восстановления и архивирования баз данных для оператора системы;

установление порядка допуска к программно-техническим средствам для проведения ремонтно-восстановительных работ.

11. Порядок предоставления доступа к Системе

11.1. Авторизация Ответственного исполнителя в Системе происходит путем ввода логина и пароля. Логин и пароль для входа в Систему создаются и выдаются для Ответственного исполнителя Локальным технологом подсистемы обработки обращений граждан либо Модератором подсистемы обработки сообщений граждан. Ответственность за сохранность и конфиденциальность логина и пароля возлагается на Ответственного исполнителя.

11.2. Подключение к Системе производится при выполнении требований по обеспечению безопасности персональных данных, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Курской области и настоящим Положением.

11.3. Руководители Участников Системы являются ответственными за допуск своих сотрудников к Системе.

11.4. Оператор в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса на добавление нового Участника Системы предоставляет доступ к Системе либо направляет мотивированный отказ.

11.5. Основанием для отказа в подключении Участника Системы к Системе является несоблюдение технических требований, определенных в настоящем Положении.

11.6. Предоставление доступа к Подсистеме обработки сообщений граждан производится в течение 5 рабочих дней со дня направления заявки Участником Системы в адрес Модератора подсистемы обработки сообщений граждан.

12. Назначение и работа Локального технолога подсистемы обработки обращений граждан

12.1. Локальные технологи подсистемы обработки обращений граждан назначаются локальными актами Участников Системы, копии которых направляются Оператору Системы в течение 5 рабочих дней со дня назначения нового Локального технолога подсистемы обработки обращений граждан.

12.2. Работа Локальных технологов подсистемы обработки обращений граждан в Системе осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

12.3. Для каждого Участника Системы необходимо наличие Локального технолога подсистемы обработки обращений граждан, обеспечивающего своевременную актуализацию сведений об Ответственных исполнителях, должностных лицах, и поддержку работоспособности Системы.

12.4. Локальные технологи подсистемы обработки обращений граждан вносят изменения в справочники подразделений и должностных лиц Участников Системы в течение 2 рабочих дней со дня вступления в силу тех или иных изменений.».