



Министерство цифрового развития,  
связи и массовых коммуникаций  
Российской Федерации

# Платформа «Госуслуги. Решаем вместе»



# Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»



Платформа обратной связи позволяет гражданам направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

## Основные цели платформы



- быстрое решение актуальных проблем граждан
- получение объективной информации об актуальных проблемах, волнующих граждан
- принятие необходимых мер для их решения
- обеспечение единого стандарта подачи обращений граждан в органы власти и организации

# Преимущества ПОС



01

Единое окно подачи сообщений на всей территории Российской Федерации

---

02

Максимальный срок рассмотрения – 20 дней

---

03

Более 70 % социально значимых категорий рассматриваются в 7-дневный срок

---

04

Постоянный контроль качества и сроков

---

05

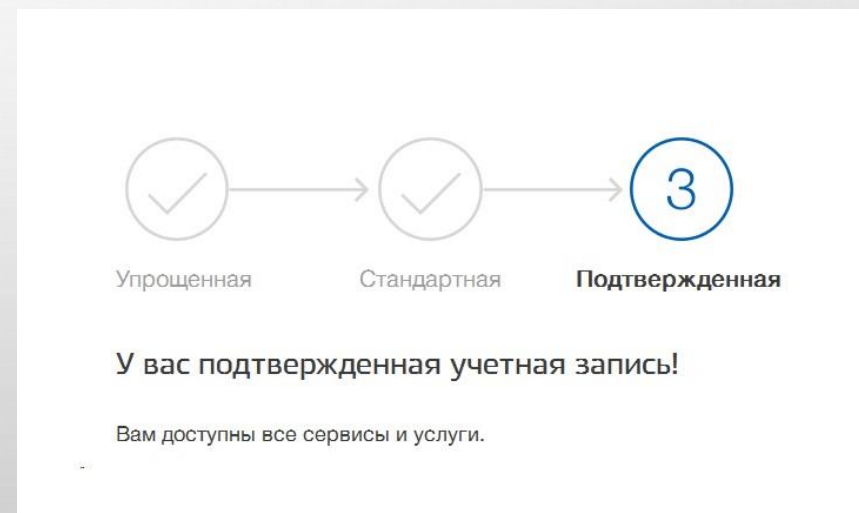
Возможность оценить скорость и качество работы ведомств

---

## Обязательное условие

ПОДТВЕРЖДЕННАЯ  
УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ

это статус **аккаунта** на Госуслугах,  
который дает право пользоваться всеми  
возможностями единого портала



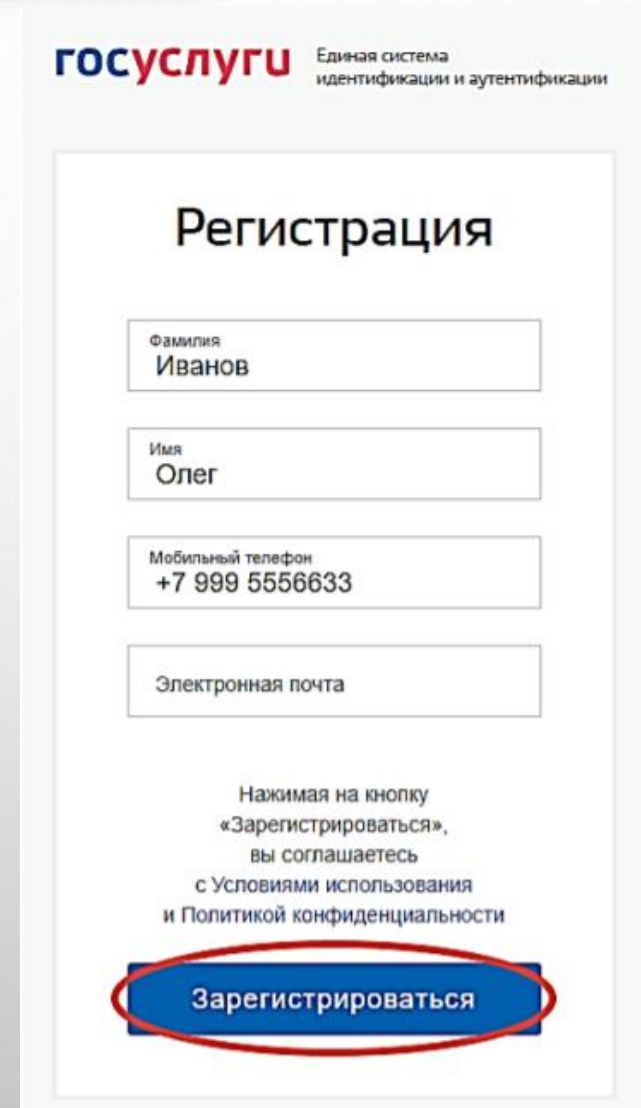


## Регистрация на портале «Госуслуги»

Для регистрации в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) необходимо войти на портал ЕСИА (<https://esia.gosuslugi.ru/registration>)

### Шаг 1. Регистрация упрощенной учетной записи

На данном этапе вам необходимо заполнить 3 поля: фамилия, имя, номер мобильного телефона или адрес электронной почты



The screenshot shows the registration page of the Gosuslugi portal. At the top left is the logo "gosuslugi" in blue and red, followed by the text "Единая система идентификации и аутентификации". The main heading is "Регистрация". Below it are four input fields: "Фамилия" with the value "Иванов", "Имя" with the value "Олег", "Мобильный телефон" with the value "+7 999 5556633", and "Электронная почта" which is empty. Below the fields is a disclaimer: "Нажимая на кнопку «Зарегистрироваться», вы соглашаетесь с Условиями использования и Политикой конфиденциальности". At the bottom is a blue button with the text "Зарегистрироваться", which is circled in red.

# Как зарегистрироваться на Едином портале государственных и муниципальных услуг?

**госуслуги**  
Проще, чем кажется



Зарегистрируйтесь на [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru) и получайте госуслуги без очередей и сложностей



Упрощенная

1

Ввод контактных данных

- ✓ Фамилия, имя;
- ✓ Мобильный телефон/e-mail

2

Проверка контактных данных

- ✓ На телефон или e-mail приходит код подтверждения

3

Заполнение персональных данных

[Мои данные/Перейти к редактированию/ Редактировать](#)

**Необходимые документы**



4

Подтверждение учетной записи

- ✓ Обратиться в Центр обслуживания
  - МФЦ
  - ОАО Ростелеком
  - Администрация ОМСУ
- ✓ Получить код по Почте России

5

Поздравляем!  
Теперь вам доступны новые возможности.

- ✓ Доступ ко всем электронным услугам
- ✓ Авторизация с использованием средств электронной подписи
- ✓ Восстановления доступа своему профилю при обращении в Центр обслуживания

Стандартная

# СПОСОБЫ ПОДАЧИ СООБЩЕНИЙ

Форма на портале Госуслуг

Мобильное приложение  
«Госуслуги. Решаем вместе»

Виджеты на сайтах  
органов власти



госуслуги

Решаем вместе



1

# Форма на портале Госуслуг

The screenshot displays the main page of the Gosuslugi portal. At the top, the browser address bar shows 'www.gosuslugi.ru' and the page title 'Портал государственных услуг Российской Федерации'. The navigation bar includes the 'gosuslugi' logo, the user's region 'Ульяновск г', and links for 'Заявления', 'Документы', 'Платежи', 'Помощь', a search icon, and a user profile 'Ярослав З. ЗЯ'. Below this is a grid of service categories with icons: 'Здоровье', 'Справки Выписки', 'Пособия Пенсия Льготы', 'Авто Права Транспорт', 'Семья', 'Дети Образование', 'Паспорта Регистрация', 'Штрафы Долги', 'Недвижимость Стройка', 'Прочее', and 'Ведомства'. The main content area features a blue background with a cartoon character on the left and a search prompt 'Просто напишите, что ищете' on the right. Below the prompt are five buttons: 'Вакцинация', 'QR', 'Пособия', 'ПЦР', and 'Как зарегистрироваться'. A white callout box at the bottom highlights 'Сертификаты и QR-коды' with the text 'Посмотрите все коды в одном месте или подайте жалобу'.

# 1

# Форма на портале Госуслуг

The screenshot shows the main page of the Gosuslugi.ru portal. At the top, there is a navigation bar with the logo, the text "Ульяновск г", and links for "Заявления", "Документы", "Платежи", "Помощь", a search icon, and a user profile icon labeled "Ярослав З." with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there are three main service tiles: 1. A blue tile with a telephone icon and text: "Не можете дозвониться в службу 122, скорую или поликлинику? Сообщите о проблеме". 2. An orange tile with a pill bottle icon and text: "Сервисы против COVID-19 и QR-коды. Сертификат вакцинации, перенесённого заболевания и результаты тестов COVID". 3. A light blue tile with an illustration of a woman and a car, with text: "Предъявляйте сотруднику ГИБДД электронное СТС". Below these tiles is a section titled "Выскажите своё мнение" (Express your opinion). It contains two cards: 1. "Общественное голосование" (Public voting) with a megaphone icon and a "Подробнее" (More details) button. 2. "Решаем вместе" (We solve together) with a thumbs-up icon, a description of the service, and a "Сообщить" (Report) button. The "Сообщить" button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

→ www.gosuslugi.ru Портал государственных услуг Российской Федерации 100K отзывов

**госуслуги** Ульяновск г Заявления Документы Платежи Помощь Ярослав З. ЗЯ

← **Не можете дозвониться в службу 122, скорую или поликлинику?**  
Сообщите о проблеме

**Сервисы против COVID-19 и QR-коды**  
Сертификат вакцинации, перенесённого заболевания и результаты тестов COVID

**Предъявляйте сотруднику ГИБДД электронное СТС**

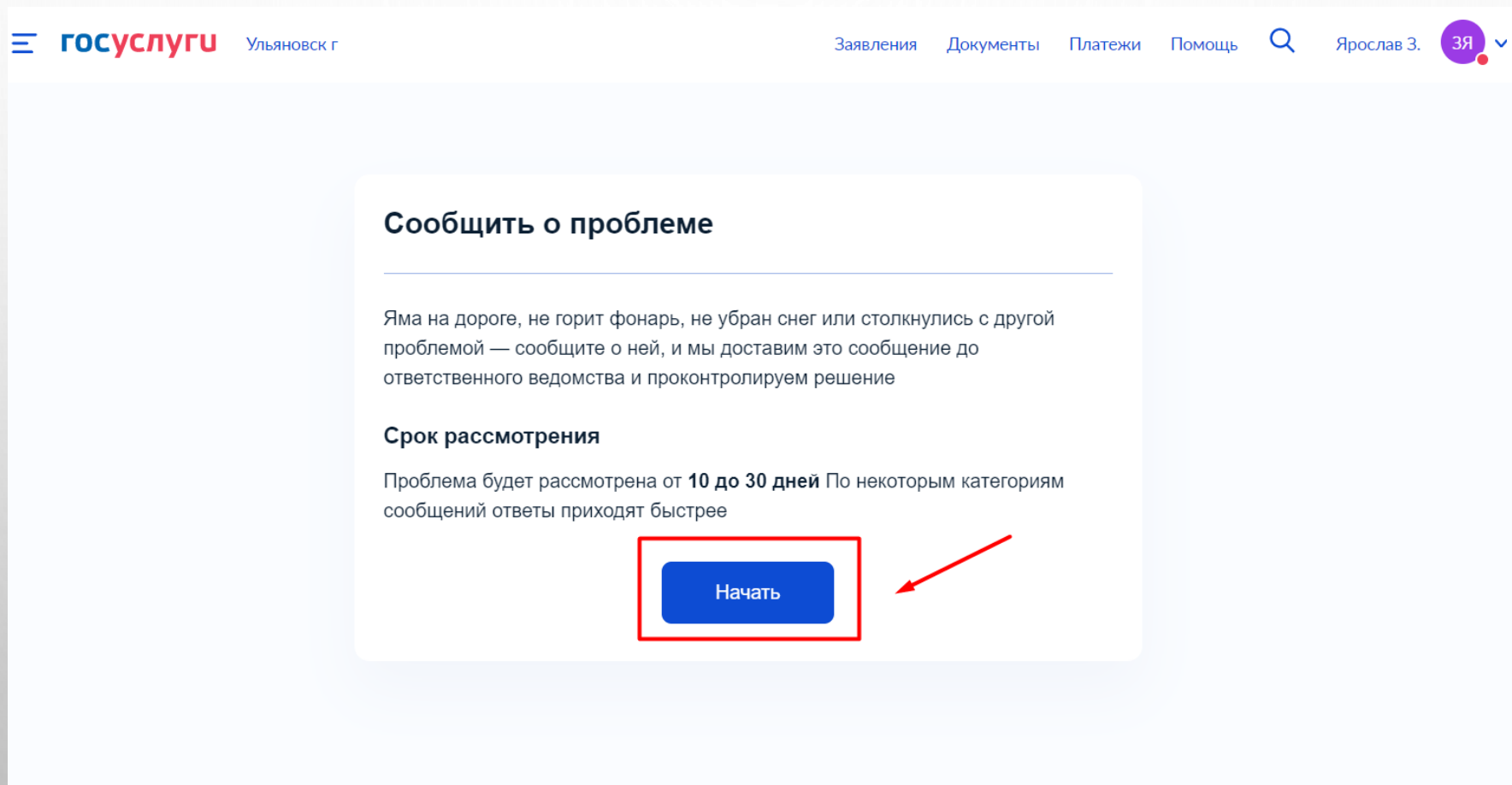
**Выскажите своё мнение**

**Общественное голосование**  
Выберите парк, сквер или другое общественное пространство, которое вы хотели бы благоустроить, и проголосуйте за него  
[Подробнее](#)

**Решаем вместе**  
Сообщите о ямах, мусоре, плохом освещении и других проблемах. Ответственные службы займутся решением вашего вопроса, а вы сможете оценить их работу  
[Сообщить](#)

# 1

# Форма на портале Госуслуг



The screenshot shows the 'Report a problem' form on the Gosuslugi portal. The header includes the 'gosuslugi' logo, the location 'Ульяновск г', and navigation links for 'Заявления', 'Документы', 'Платежи', 'Помощь', a search icon, and a user profile 'Ярослав З.' with initials 'ЗЯ'.

### Сообщить о проблеме

Яма на дороге, не горит фонарь, не убран снег или столкнулись с другой проблемой — сообщите о ней, и мы доставим это сообщение до ответственного ведомства и проконтролируем решение

### Срок рассмотрения

Проблема будет рассмотрена от **10 до 30 дней** По некоторым категориям сообщений ответы приходят быстрее

**Начать**

A red box highlights the 'Начать' button, and a red arrow points to it from the right.

# 1

# Форма на портале Госуслуг



## Укажите ваш регион

В настоящий момент сообщение можно отправить только в регионы, участвующие в пилотном запуске Платформы обратной связи на портале Госуслуг.

Если необходимого региона нет в перечне, вы можете сообщить о проблеме на официальных сайтах региональных органов власти.

### Ваш регион

Ульяновская область



Алтайский край

Амурская область

Архангельская область

Астраханская область


Белгородская область



Брянская область

Задать вопрос

# 1

# Форма на портале Госуслуг

 Ульяновск г


Заявления | Документы | Платежи | Помощь |  Ярослав З.  ЗЯ

## Опишите ситуацию

Если вы хотите написать о нескольких проблемах, напишите новое сообщение по каждой из них — это позволит ускорить рассмотрение

Суть проблемы или предложения

На проезжей части упало дерево

 Продолжить



1

# Форма на портале Госуслуг

госуслуги Ульяновск г Заявления Документы Платежи Помощь Ярослав З. ЗЯ

### Загрузите материалы

#### Фотографии или документы, описывающие проблему

Перетащите файлы или выберите на компьютере

[Выбрать файл](#)

1.4.jpg 33 КБ

Необязательно

**Всего можно выбрать до 10 файлов объемом до 10 МБ каждый**

Допустимые форматы файлов: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, pptx, odt, ods, odp, pub, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, pcx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv

[Пропустить](#) [Продолжить](#) [Задать вопрос](#)

# 1

# Форма на портале Госуслуг

## Выберите категорию проблемы

По некоторым категориям сообщений ответы приходят быстрее. Они отмечены значком ⌚

Категория сообщения

↓

Необязательно

### Адресат сообщения

ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ⓧ ↓

Необязательно

Пропустить

Продолжить

## Выберите категорию проблемы

По некоторым категориям сообщений ответы приходят быстрее. Они отмечены значком ⌚

### Категория сообщения

до

Автомобильные дороги ⌚

Водоснабжение ⌚

Выплаты по путевкам в детские лагеря (приобретенным до 25 мая 2021 года) ⌚

Многоквартирные дома ⌚

МФЦ "Мои документы" ⌚

Необязательно

### Адресат сообщения

ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ⓧ ↓

# 1

# Форма на портале Госуслуг

**Категория сообщения**

Автомобильные дороги Ⓛ ⓧ ⌵

Необязательно

**Подкатегория сообщения**

Иное Ⓛ ⓧ ⌵

Необязательно

**Адресат сообщения**

ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ⓧ ⌵

Необязательно

Пропустить Продолжить

**Категория сообщения**

Автомобильные дороги Ⓛ ⓧ ⌵

Необязательно

**Подкатегория сообщения**

Иное Ⓛ ⓧ ⌵

Необязательно

**Адресат сообщения**

инз ⓧ ⌵

МБОУ ИНЗЕНСКАЯ НШ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИНЗЕНСКОГО РАЙОНА

МУ АДМИНИСТРАЦИЯ ИНЗЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Необязательно

# 1

# Форма на портале Госуслуг

## Выберите категорию проблемы

По некоторым категориям сообщений ответы приходят быстрее. Они отмечены значком 🕒

### Категория сообщения

Автомобильные дороги



Необязательно

### Подкатегория сообщения

Иное



Необязательно

### Адресат сообщения

АДМИНИСТРАЦИЯ ИНЗЕНСКОГО РАЙОНА



Необязательно

Пропустить

Продолжить

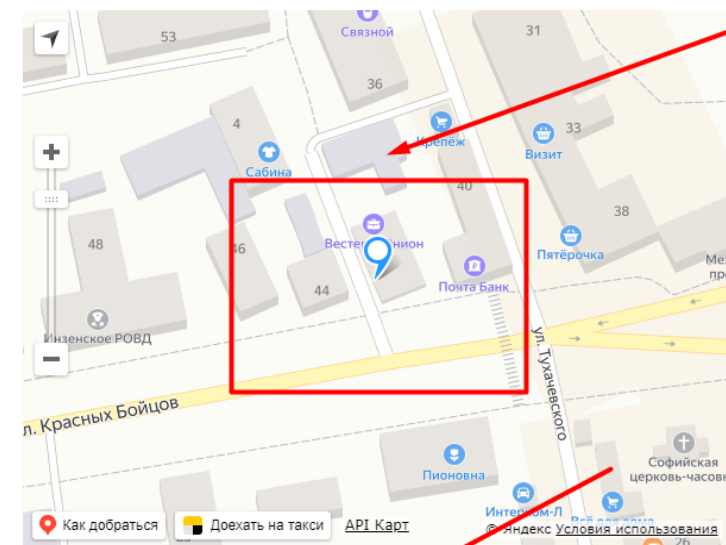
## Адрес проблемы

Укажите адрес проблемы

Россия, Ульяновская область, Инза, улица Красных Бойцов, 42



Необязательно



Продолжить

# 1

# Форма на портале Госуслуг

[< Назад](#)

**Есть уже рассмотренные сообщения по вашей проблеме, связанные с текущим?**

Да



Нет



[< Назад](#)

**Подготовка к отправке**

Укажите возможность доступа к вашему сообщению для других посетителей портала, а также ознакомьтесь с правилами подачи

- Отображать сообщение на портале госуслуг в открытом доступе
- Я соглашаюсь с [правилами](#) подачи сообщения

Отправить



1

# Форма на портале Госуслуг

The screenshot displays the top navigation bar of the Gosuslugi portal. On the left, there is a menu icon, the text "госуслуги" in red, and "Ульяновск г". On the right, there are links for "Заявления", "Документы", "Платежи", "Помощь", a search icon, and a user profile section with the name "Ярослав З." and a purple circle containing "ЗЯ".

The main content area features a green checkmark icon in a circle on the left. To its right, the text reads: "Ваше сообщение успешно подано" followed by "Следите за его статусом в личном кабинете или по электронной почте." Below this text is a blue button with the text "Перейти в личный кабинет".

In the bottom right corner of the page, there is a blue button with the text "Задать вопро".

1

# Форма на портале Госуслуг

The screenshot shows the Gosuslugi portal for the Ulyanovsk region. At the top, there is a navigation bar with the logo, the text "Ульяновск г", and links for "Заявления", "Документы", and "Платежи". Below this is a blue header area with a search bar and a search icon. The search bar contains the text "Просто напишите, что ищете". Below the search bar are several buttons: "Вакцинация", "QR", "Пособия", "ПЦР", and "Как зарегистрироваться".

Below the search bar is a white box with the title "Сертификаты и QR-коды" and a subtext "Посмотрите все коды в одном месте или подайте жалобу".

The main content area displays a list of notifications:

- Госпочта** (Today 13:07): COVID сертификаты и QR-коды на одной странице. Портал Госуслуг.
- Сообщения** (Today 12:35): Промежуточные результаты по вашему сообщению. Сообщить о проблеме. (This row is highlighted with a red border in the image.)
- Госпочта** (02.03.2022, 12:10): Счёт на оплату. Центральное МУГАДН Ространснадзора.

At the bottom left, there is a link "Все уведомления" with a red circle containing the number "61".

# 1

# Форма на портале Госуслуг

**госуслуги** Ульяновск г

Заявления | Документы | Платежи | Помощь

Ярослав З. ЗЯ

[← Назад](#)

### Сообщить о проблеме

№ 1811920309

**Промежуточные результаты по заявлению** 07.03.2022, 12:35

Комментарий от ведомства:

Зуборев Ярослав Александрович

Ваше сообщение 175668812 по теме Дворы и территории общего пользования от 7 марта 2022 г. перенаправлено в МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ИНЗЕНСКИЙ РАЙОН"

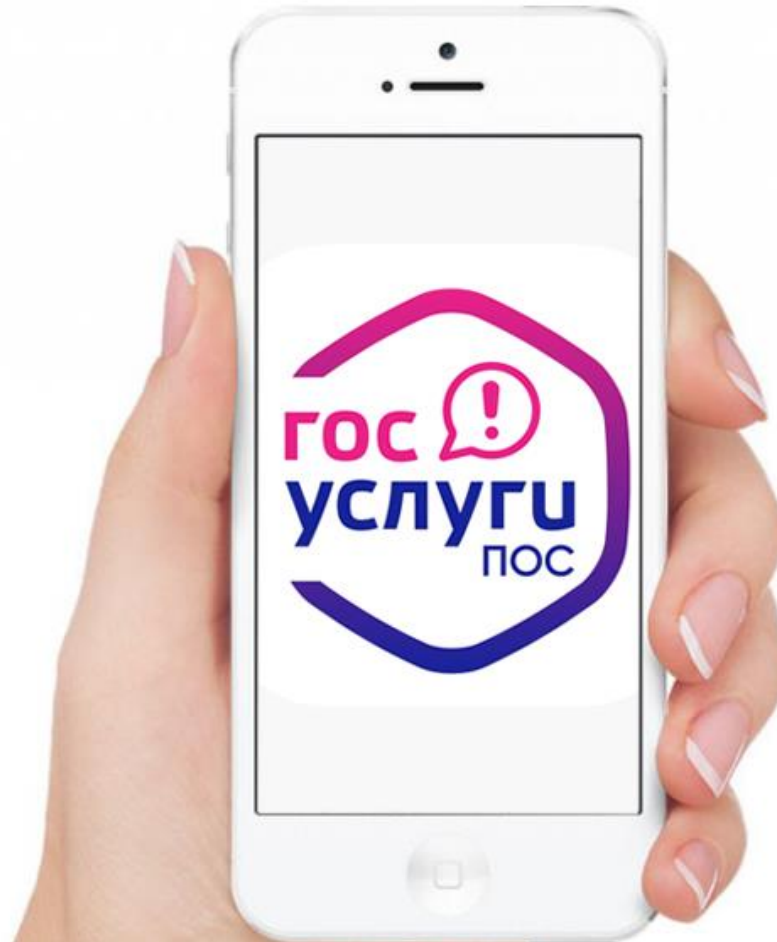
Когда статус сообщения изменится, вы получите отдельное письмо. Также актуальный статус можно узнать на Госуслугах или в приложении «Госуслуги Решаем вместе»

Не отвечайте на это письмо — оно отправлено автоматически. Если возникли вопросы, обратитесь в службу поддержки Госуслуг — в чате на сайте или по телефону 8 800 100-70-10

[Показать историю](#)

2

## Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



# Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»

The screenshot shows the Google Play Store interface for the application 'Госуслуги. Решаем вместе'. The top navigation bar includes the Google Play logo, a search bar with the text 'Поиск', and navigation options: 'Категории', 'Главная', 'Популярное', and 'Новинки'. A left sidebar menu lists various options: 'Мои приложения', 'Play Маркет', 'Игры', 'Детям', 'Выбор редакции', 'Аккаунт', 'Способы оплаты', 'Play Points' (marked as 'Новое'), 'Мои подписки', 'Использовать бонус', 'Купить подарочную карту', 'Список желаний', 'Мои действия', and 'Руководство для родителей'.

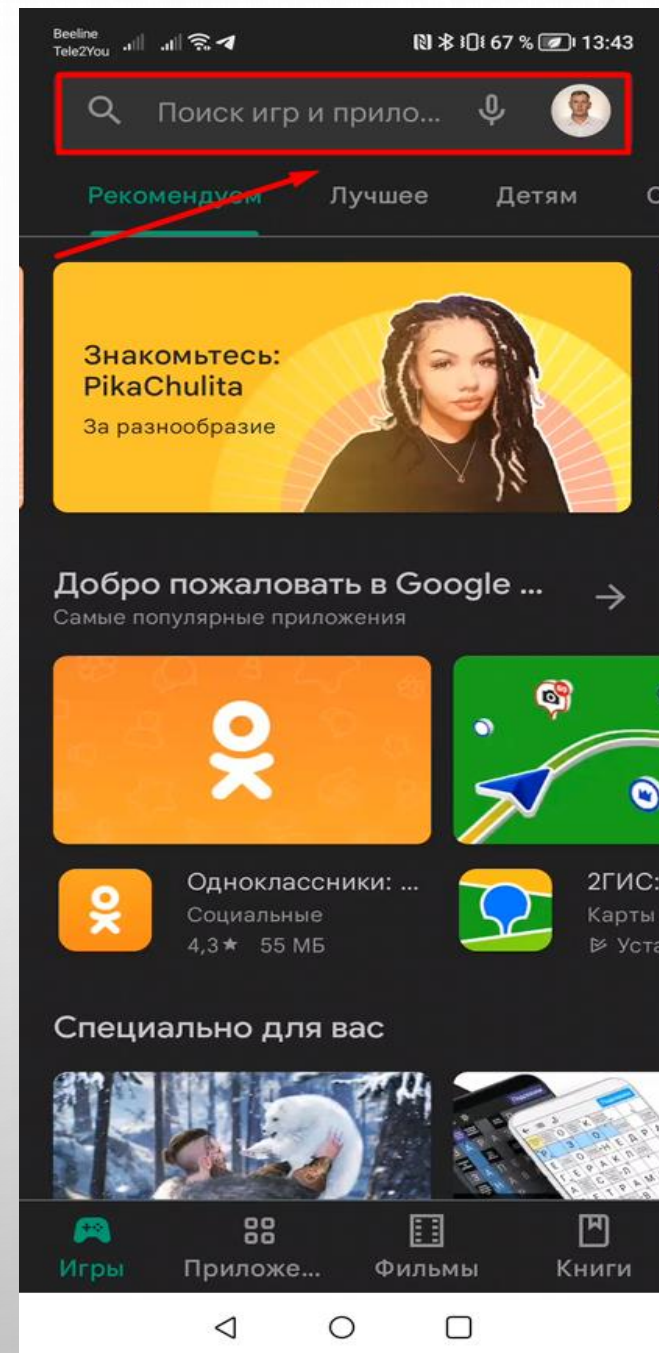
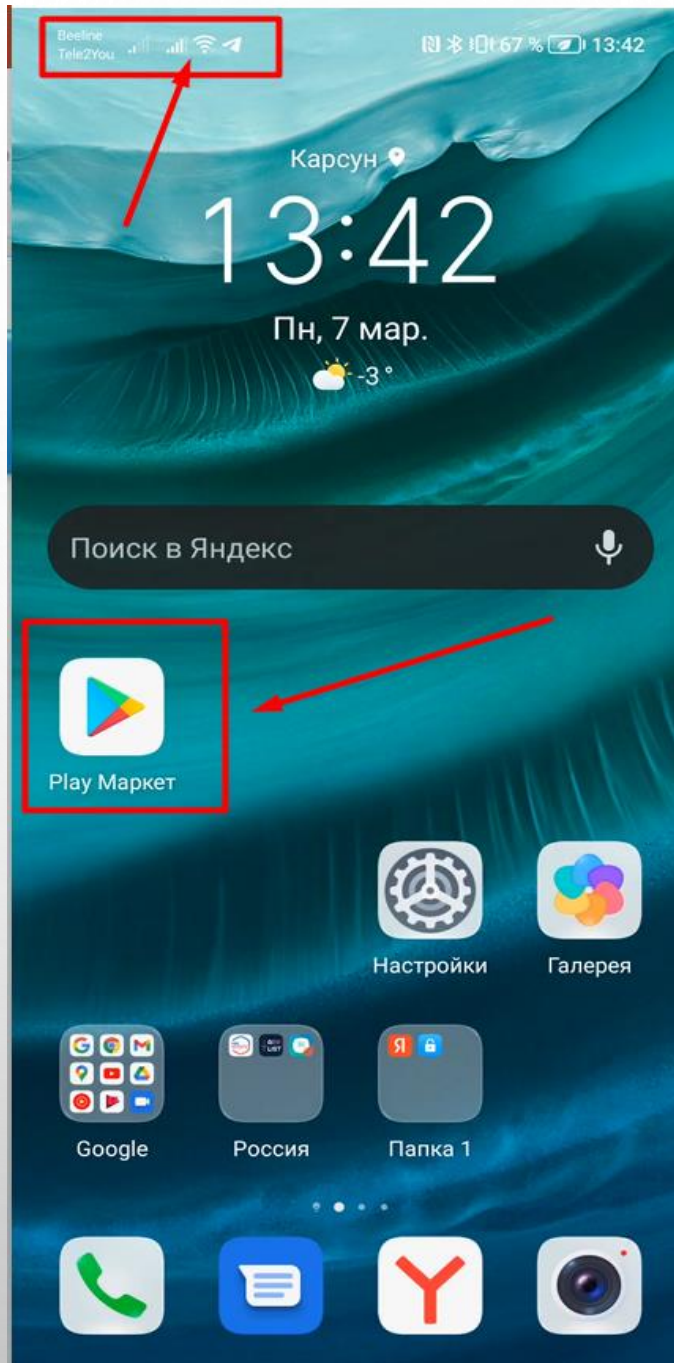
The main content area features the application's logo, a thumbs-up icon, and the title 'Госуслуги. Решаем вместе'. Below the title, it indicates 'Минцифры России' and 'Инструменты', and is 'Для всех'. A note states: 'Это приложение можно скачать на некоторые из ваших устройств.' A green button labeled 'Установлено' is visible. Below this, four preview cards illustrate app features:
 

- Укажите адрес проблемы:** 'Опишите её, приложите фото или видео'. Preview shows a map of an address in Tselinnyy district, Tselinnyy district, Tselinnyy district.
- Отслеживайте решение проблемы:** 'Оцените результат или отправьте на повторное рассмотрение'. Preview shows a 'Рассмотрено' status with details about a road repair project.
- Участуйте в голосованиях:** 'Слушания и опросы от местного до федерального уровня'. Preview shows a 'Общественное голосование' interface.



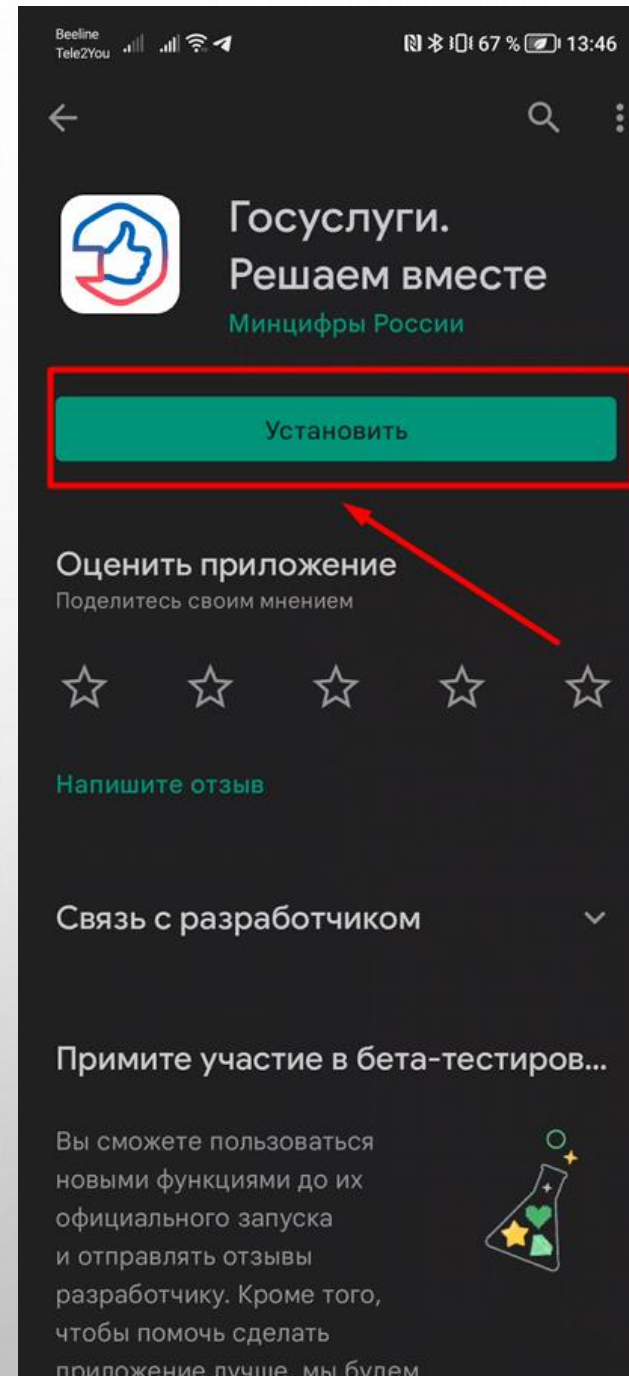
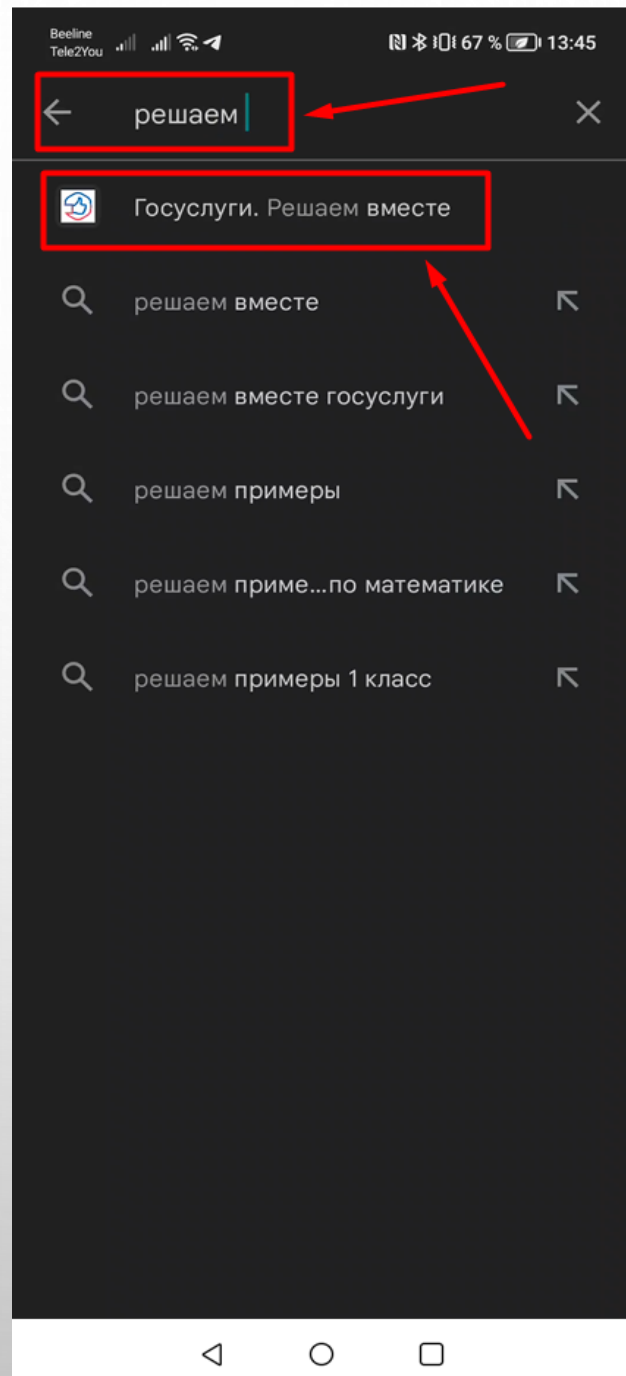
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



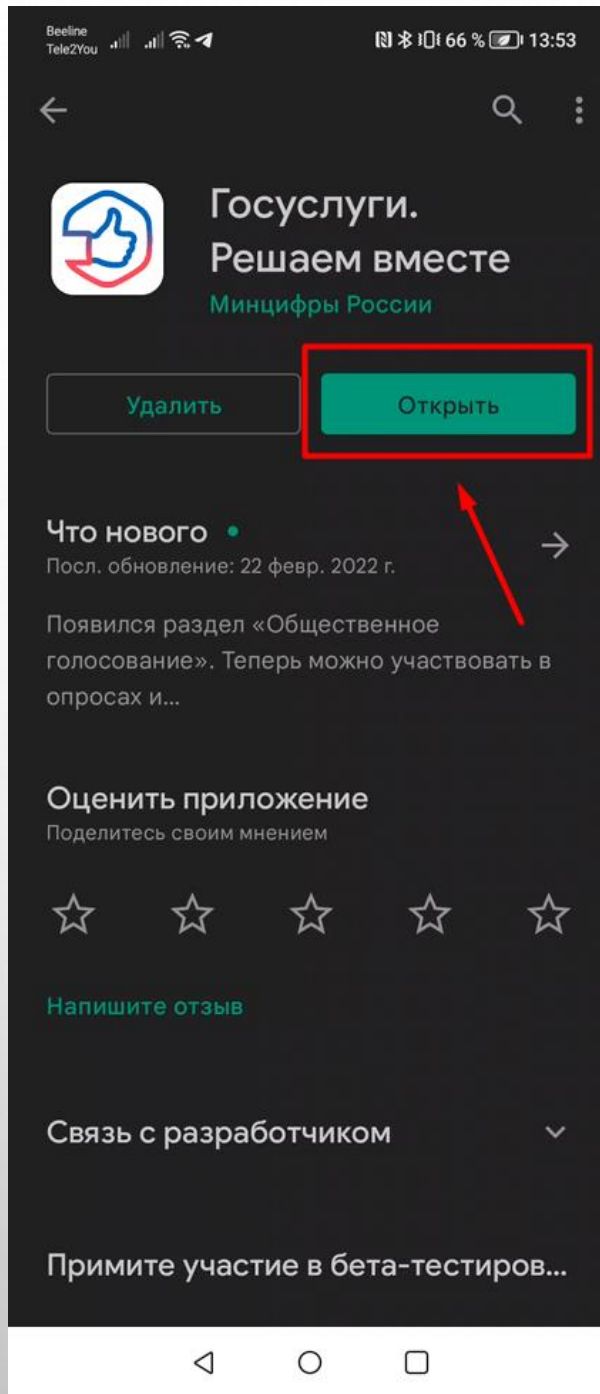
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



2

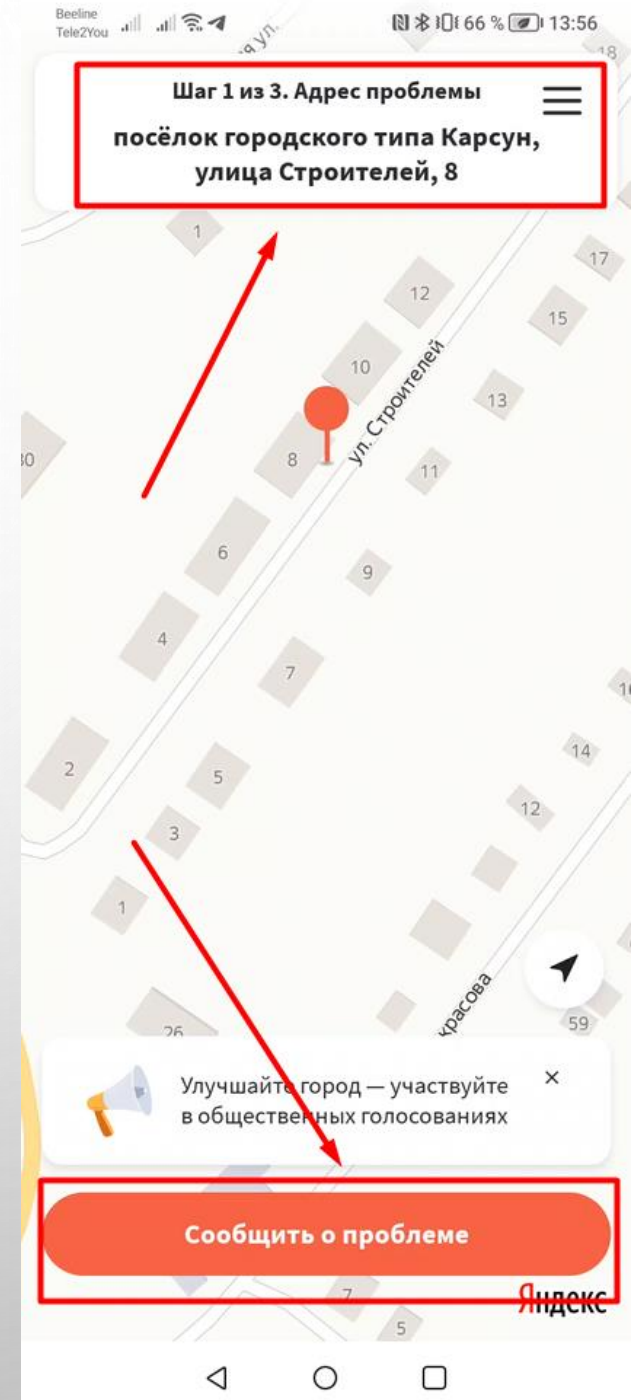
Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»





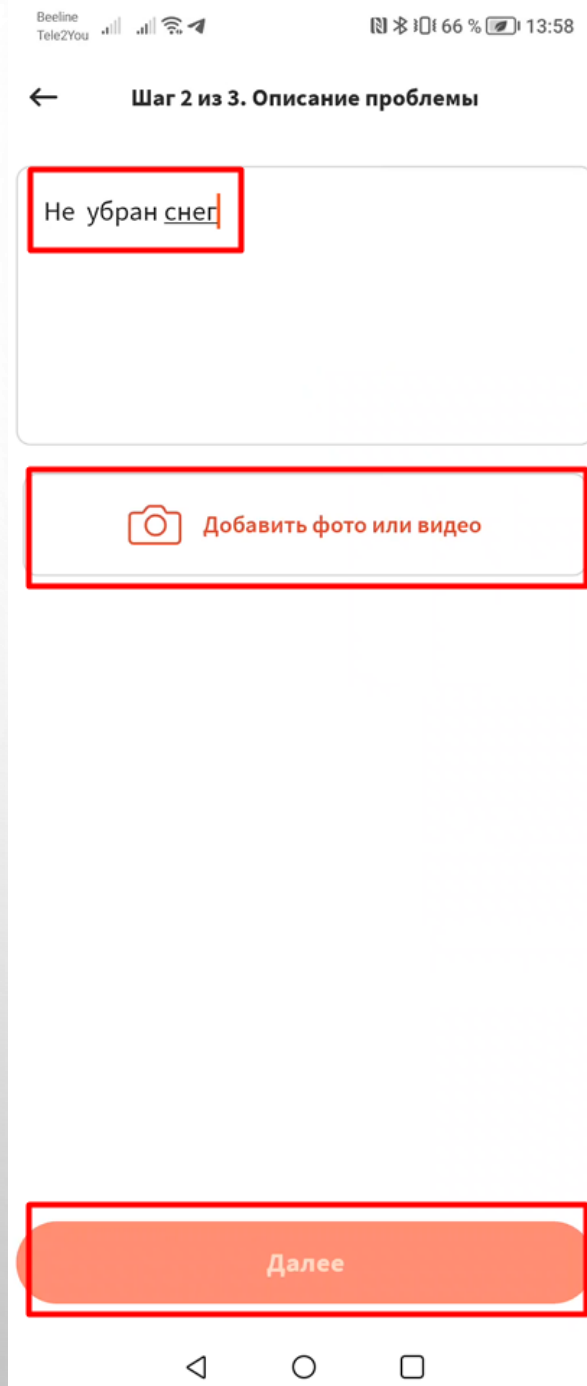
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



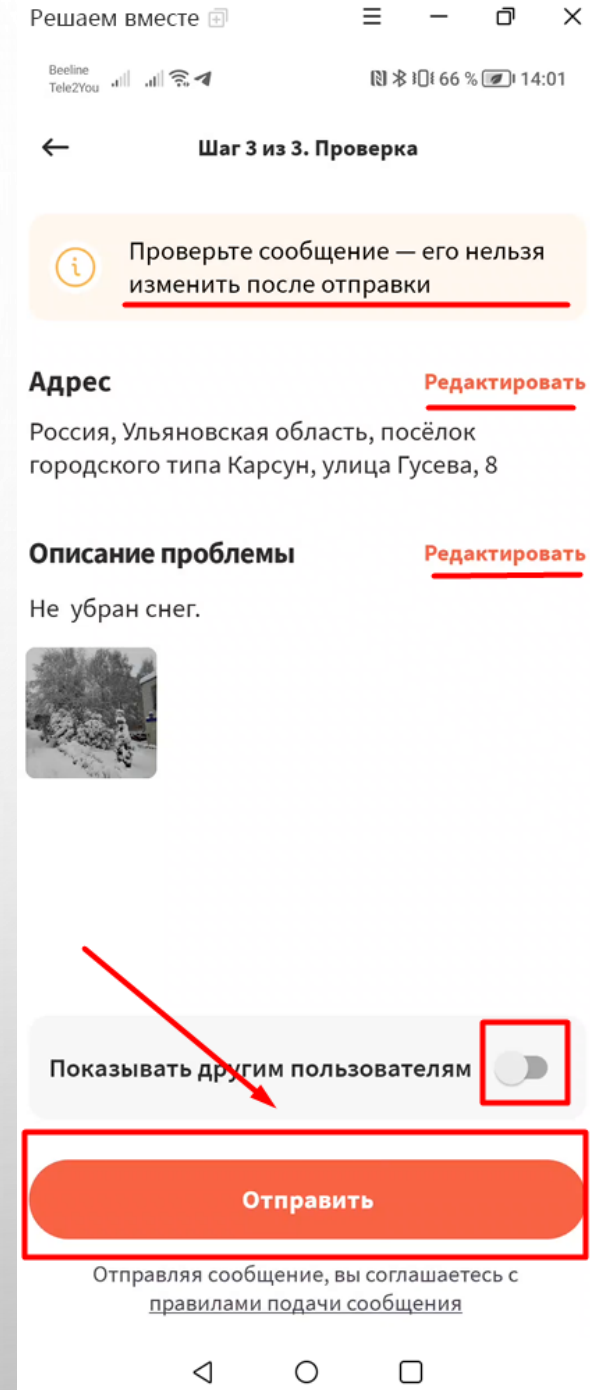
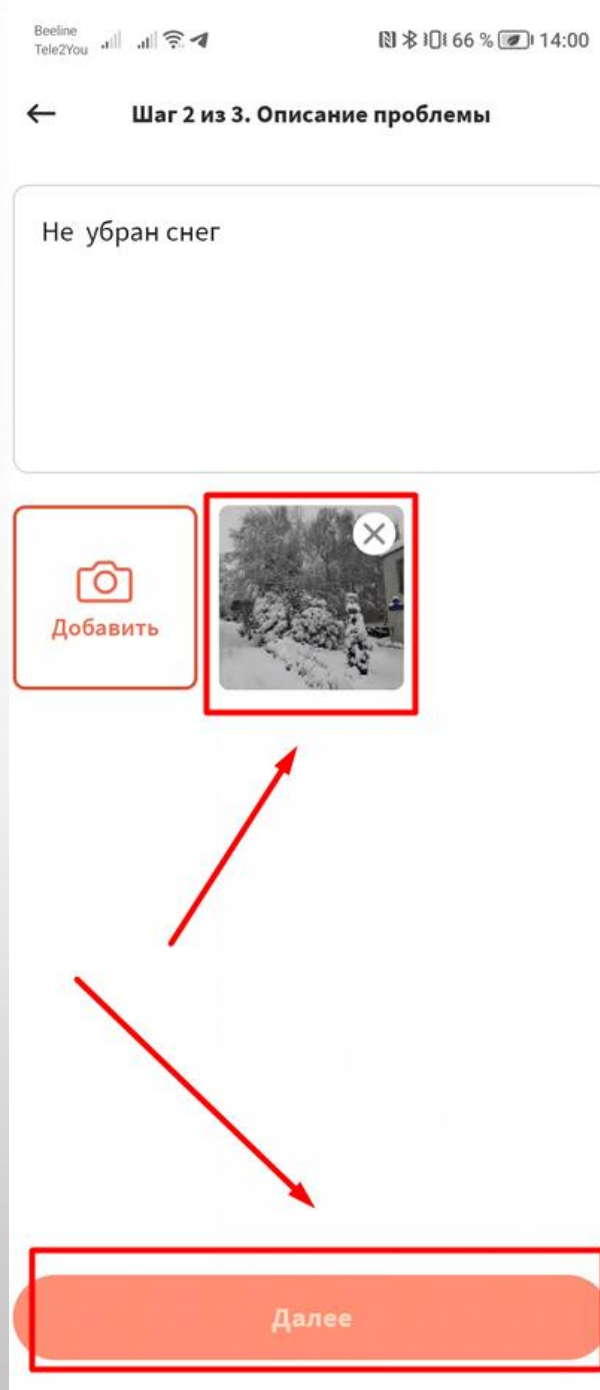
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



2

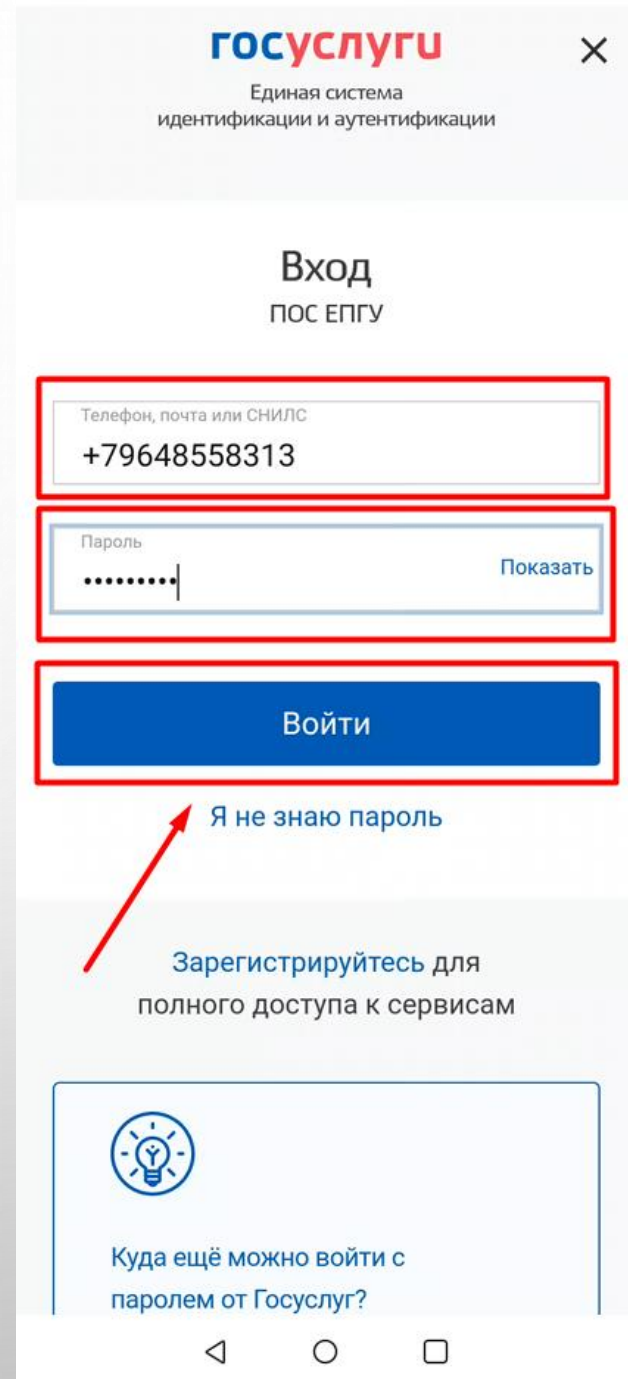
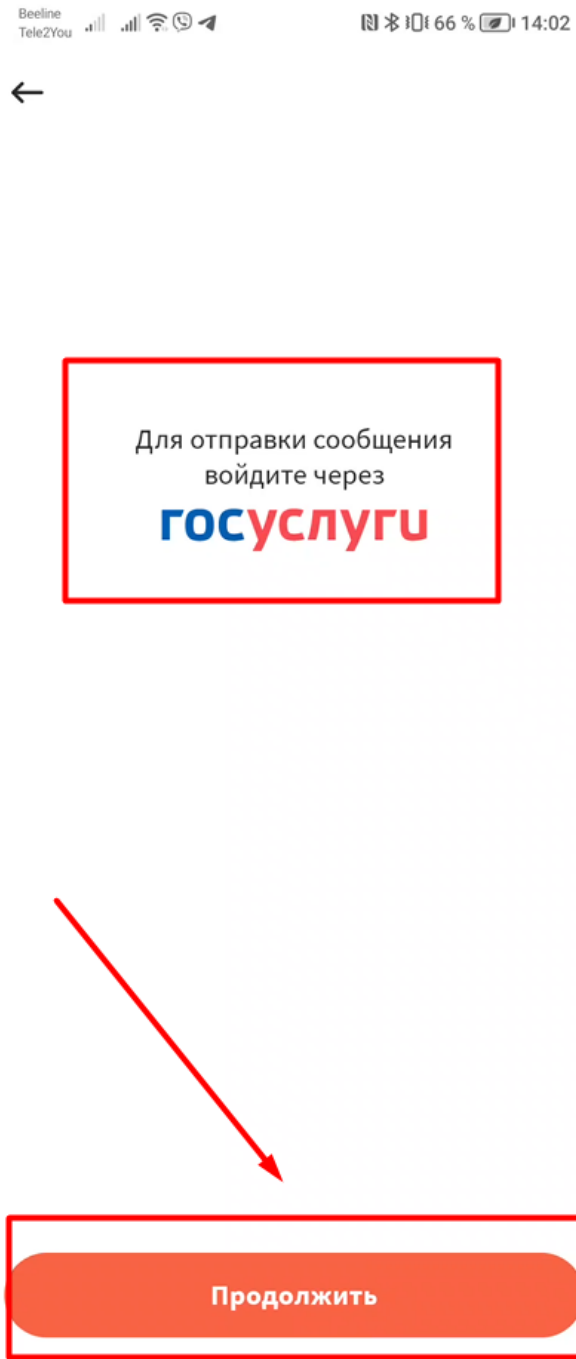
Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»





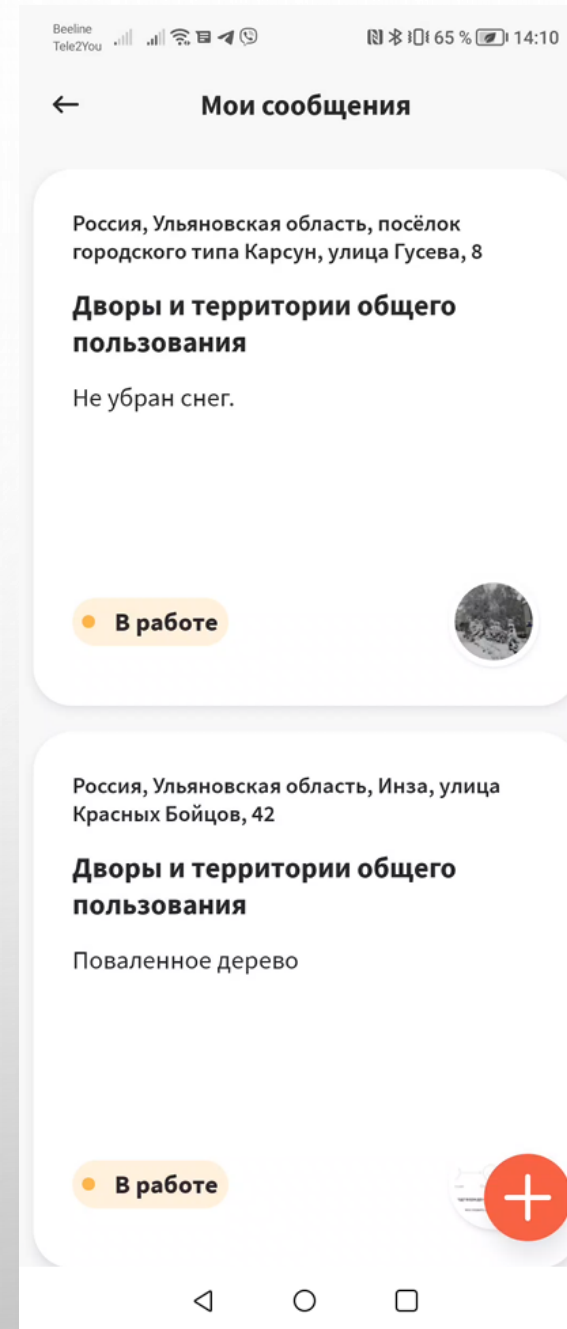
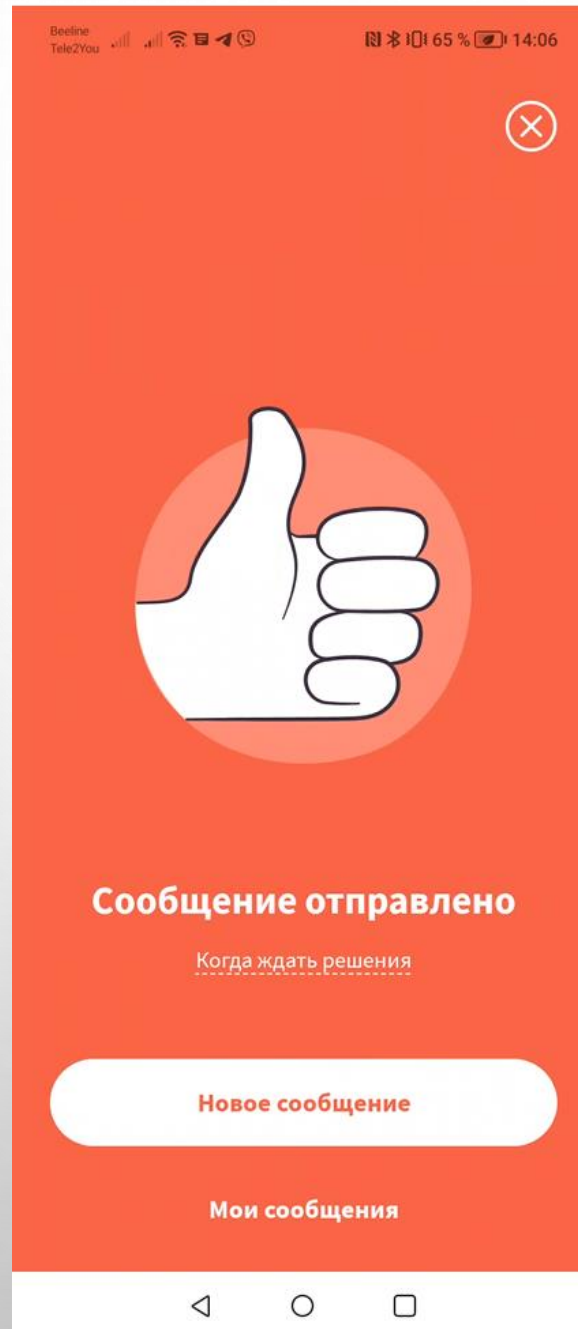
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



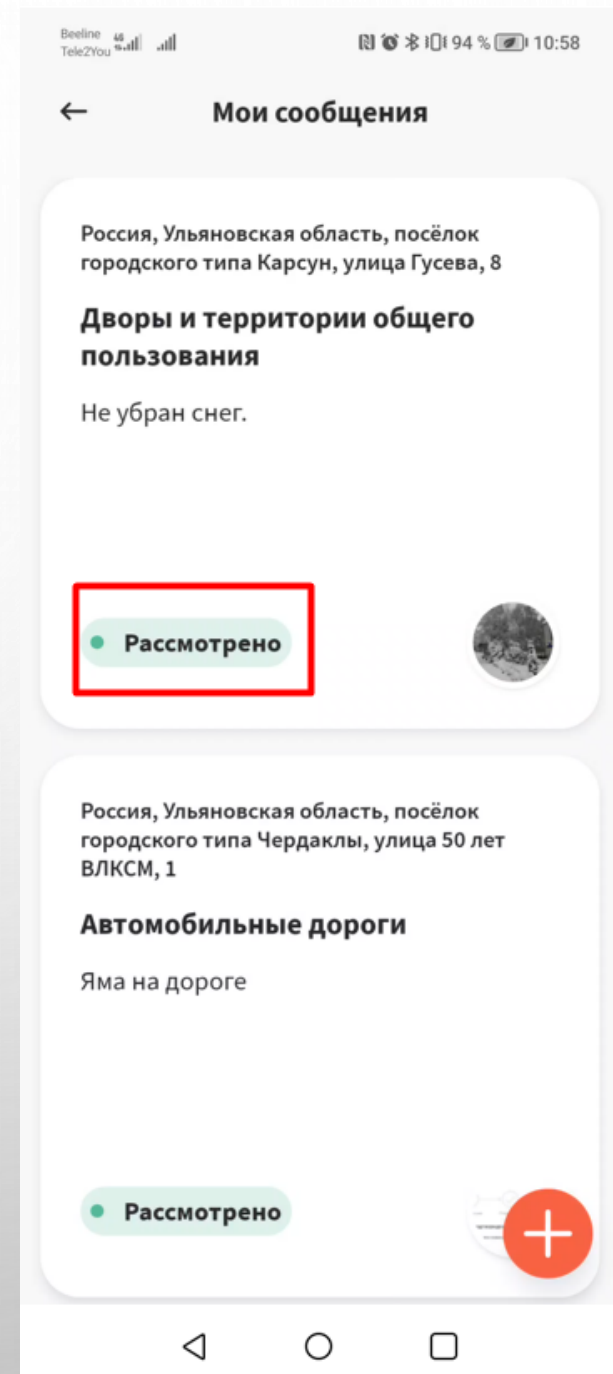
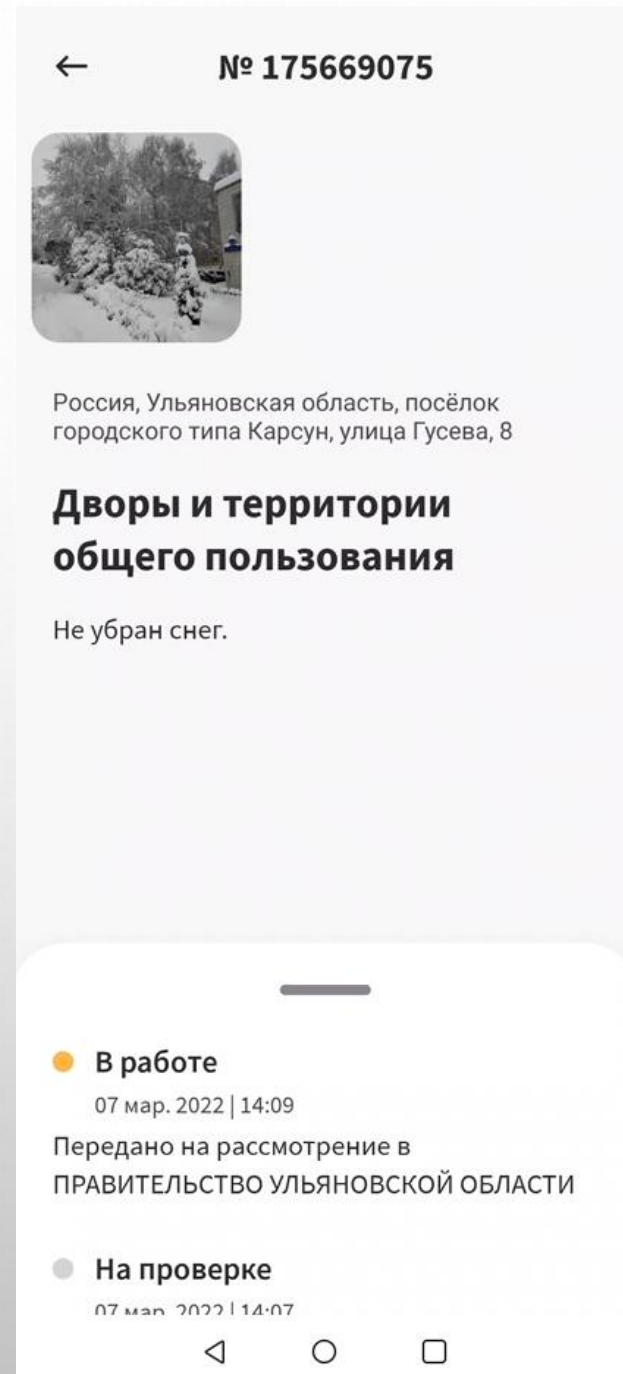
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



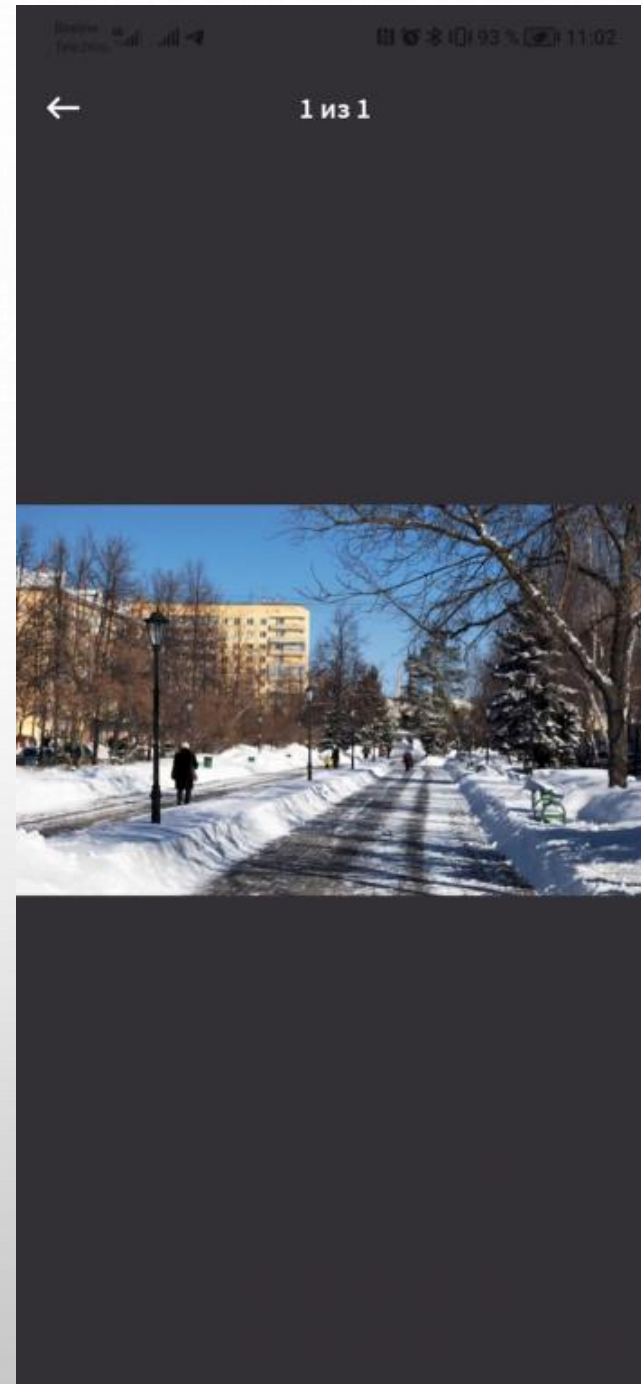
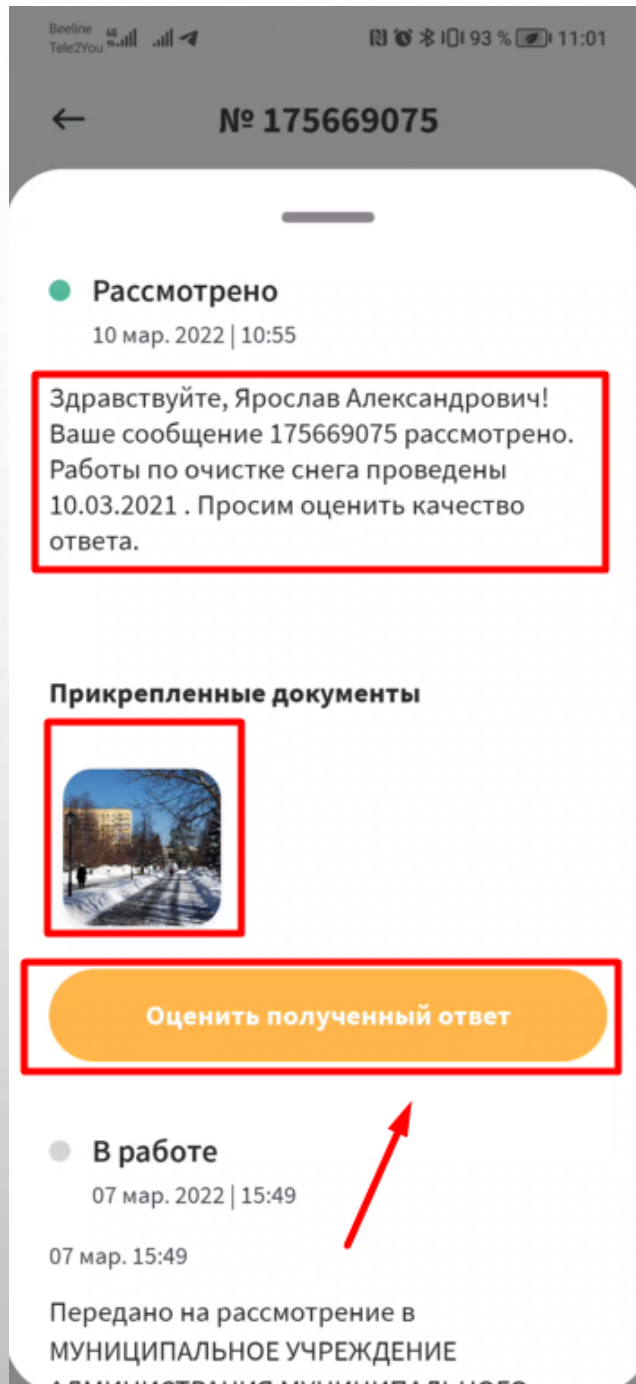
2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»



2

Мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»

Beeline Tele2You 93% 11:03

ГОСУСЛУГИ

**Оценка результата обработки сообщения 175669075**

Пожалуйста, оцените, насколько Вы удовлетворены ответом на сообщение

★ ★ ★ ★ ★

Пожалуйста, оставьте комментарий к вашей оценке:

Спасибо за работу!

Отправить

Beeline Tele2You 93% 11:04

ГОСУСЛУГИ

✔ **Благодарим за оценку**

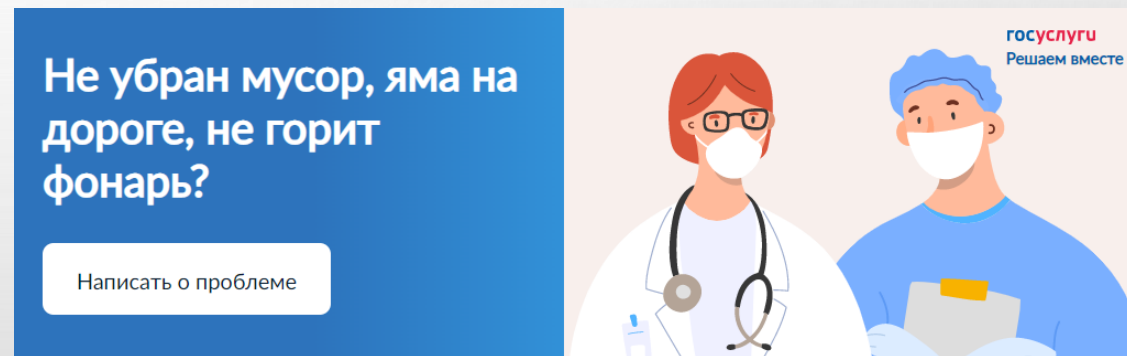
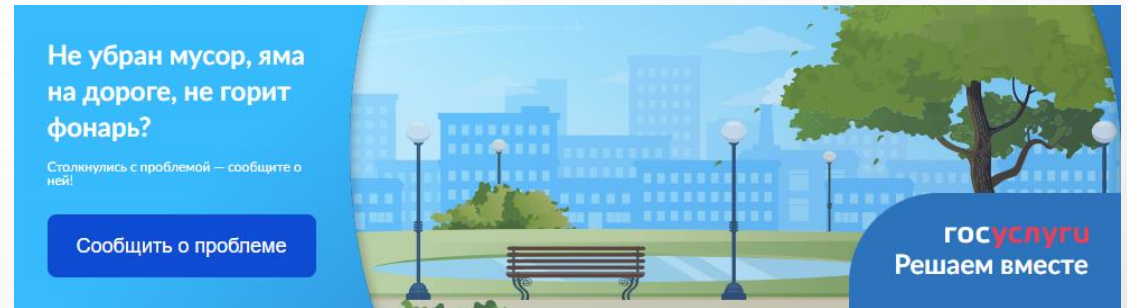


# 3

## Виджеты на сайтах органов власти

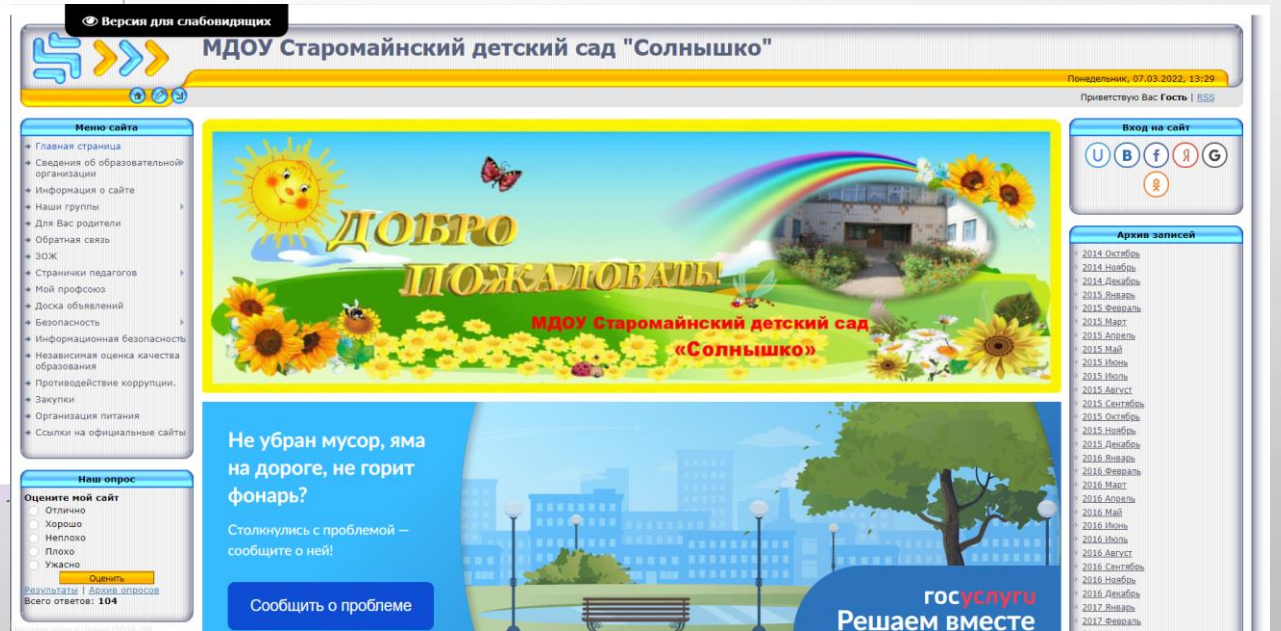
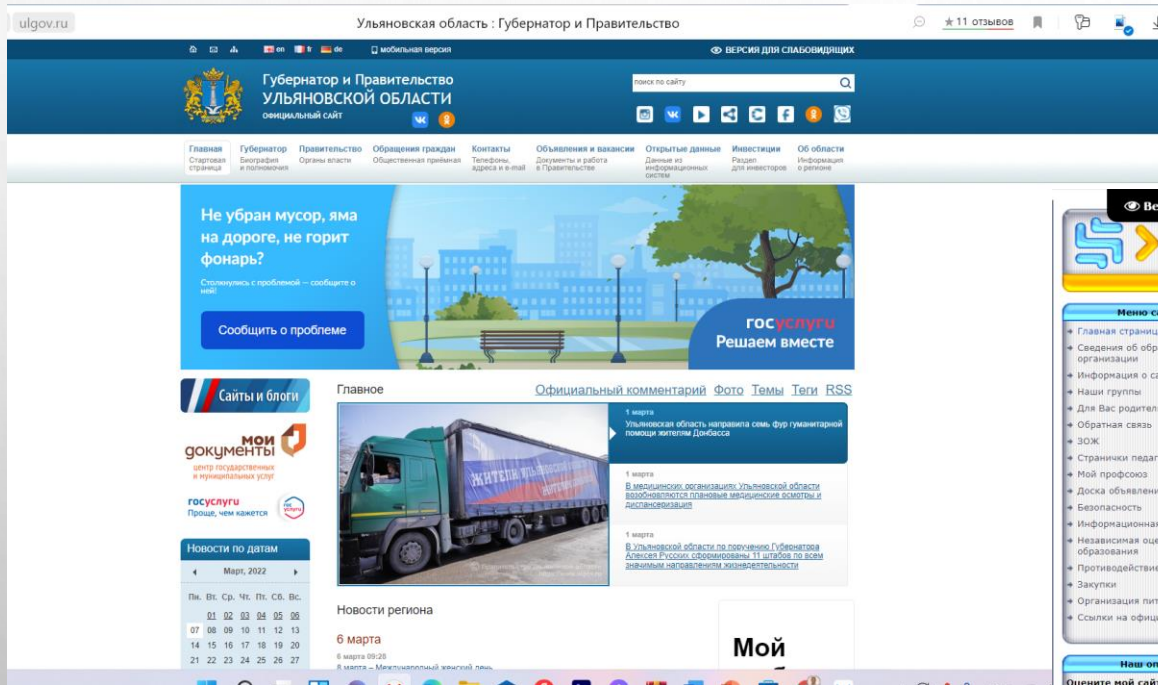
Виджеты для подачи сообщений размещены:

- на сайтах исполнительных органов государственной власти
- на сайтах органов местного самоуправления
- на сайтах общеобразовательных организаций
- на сайтах учреждений дошкольного образования
- на сайтах учреждений здравоохранения



# 3

## Виджеты на сайтах органов власти





# 3

## Виджеты на сайтах органов власти

cherdakli.com    Муниципальное образование Чердаклинский район Ульяновской области — Сайт МО "Чердаклинский район"

ОБЪЯВЛЕНИЯ КУМИЗО    АРХИВ ОБЪЯВЛЕНИЙ КУМИЗО    МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ    МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ЗАКУПКИ    ГРАЖДАНСКОЕ ОБЩЕСТВО    ПРОКУРАТУРА РАЙОНА  
ПФР РАЙОНА    ОТРАСЛИ    ИЗБИРАТЕЛЬНАЯ КОМИССИЯ    ОЦЕНКА РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ    НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ    ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ КАРТА ПО ФЗ-8  
БЕСПЛАТНЫЕ ЗЕМЕЛЬНЫЕ УЧАСТКИ    МВД ИНФОРМИРУЕТ    РОСРЕЕСТР ИНФОРМИРУЕТ    ОТДЕЛ ГО И ЧС ИНФОРМИРУЕТ    ТОС    СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА    ПРОГНОЗ ПОГОДЫ    ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ТЕРРОРИЗМУ    ПУБЛИЧНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ    ПУБЛИЧНЫЕ СЛУШАНИЯ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБСУЖДЕНИЯ  
РОСКОННАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ    ТЕЛЕФОНЫ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ    СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

### Муниципальное образование Чердаклинский район Ульяновской области

ГЛАВНАЯ    АДМИНИСТРАЦИЯ    НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ    БЮДЖЕТ    ИЗБИРАТЕЛЬНАЯ КОМИССИЯ    КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА    ГРАЖДАНСКОЕ ОБЩЕСТВО  
СОВЕТ ДЕПУТАТОВ    МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ЗАКУПКИ    МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ    ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН    ПРИЕМНАЯ ГУБЕРНАТОРА    МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АРХИВ  
ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ ГЛАВЕ АДМИНИСТРАЦИИ    О РАЙОНЕ    НАЛОГОВАЯ ПОМОЩЬ    ПРОМЫШЛЕННОСТЬ    ЭКОНОМИКА    ПРОФИЛАКТИКА КОРРУПЦИИ    КАРТА САЙТА  
РУКОВОДСТВО    СЕМЕЙНАЯ ПОЛИТИКА    ИМУЩЕСТВЕННАЯ ПОДДЕРЖКА МСП    КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ    МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ    РЕЕСТР МЕСТ НАКОПЛЕНИЯ ТКО  
ИНФОРМАТИЗАЦИЯ

**Не убран мусор, яма на дороге, не горит фонарь?**  
Столкнулись с проблемой — сообщите о ней!

**СООБЩИТЬ О ПРОБЛЕМЕ**

**госуслуги**  
**Решаем вместе**

Facebook    Twitter    Instagram    VK    Odnoklassniki

# Виджеты на сайтах органов власти

### Написать сообщение

**Опишите ситуацию**

Если у Вас несколько вопросов, напишите отдельное сообщение по каждому

Яма на дороге \*

Загрузить файл ?

Не более 10 файлов объемом до 10 Мб каждый

1.4.jpg

**Дополнительная информация**





















Заполните дополнительную информацию – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения

Регион подачи сообщения: Ульяновская область?

Нет, другой


**Категория**

### Категория

 Прямая линия Главы р...	 Благоустройство	 Дворы и территории о...	 Медицина
 Многоквартирные дома	 Мусор	 Образование	 Общественный транспо...
 Плата за ЖКУ	 Связь и телевидение	 Социальное обслужива...	 Экономика и бизнес
 Водоснабжение	 Газоснабжение	 Информационные техн...	 Культура
 МФЦ "Мои документы"	 Портал госуслуг (Per...	 Природа, Экология	 Строительство

# Виджеты на сайтах органов власти


### Написать сообщение ✕



Автомобильные дороги

Изменить

**Подкатегория**



Ямы, выбоины

Изменить

Россия, Ульяновская область, посёлок городского типа Чердаклы

[Показать карту](#)

Сообщение от имени юридического лица


Отображать сообщение на портале госуслуг в открытом доступе [?](#)

Я соглашаюсь с [правилами](#) подачи сообщения

Ваше сообщение будет направлено после авторизации

[Войти через госуслуги](#)

### Сообщение принято ✕



**Ваше сообщение принято**  
Сообщение поступило в систему под номером **175669253**

Вся информация о ходе обработки будет поступать Вам в личный кабинет на портале [Госуслуг](#), а также по адресу электронной почты, указанному в профиле на портале.

[Закреть](#)