**Добрый день, уважаемый Ризван Казимович,  
уважаемые члены Правительственной комиссии и приглашенные!**

**1. О реализации проекта по созданию ИТ-инфраструктуры в школах**

**Уважаемые коллеги!**

В рамках федерального проекта «Цифровые платформы в отраслях социальной сферы», в 2025 году стартовал масштабный проект по оснащению государственных и муниципальных образовательных учреждений современной ИТ-инфраструктурой. Цель проекта — обеспечить безопасный доступ к государственным информационным системам, интернет-ресурсам, а также повысить уровень безопасности через организацию систем видеонаблюдения.

На первом этапе, в 2022 году, проведена значительная подготовительная работа: проектно-изыскательские мероприятия выполнены в 1952 зданиях (1310 школ), что позволило сформировать технические паспорта объектов. Из них в 118 зданиях (81 школа) успешно реализованы строительно-монтажные работы, что подтвердило готовность инфраструктуры к тиражированию.

В текущем году ключевая задача — завершить монтажные работы в 1834 зданиях (1253 школы). Это потребует координации усилий всех участников проекта, особенно с учётом географической протяжённости и сложности доступа в отдельные районы республики.

На сегодняшний день:

- утвержден детальный план-график, синхронизированный с графиками капитальных ремонтов в учреждениях.

- завершены конкурсные процедуры по выбору подрядчика, контракт будет заключен на текущей неделе.

- назначены ответственные координаторы на уровне муниципалитетов и школ, включая заместителей глав администраций и директоров образовательных организаций.

- подрядчик приступил к аудиту ранее подготовленных паспортов объектов для актуализации данных.

Для успешной реализации проекта выделены следующие ключевые аспекты:

1.Необходимо обеспечить беспрепятственный доступ подрядных организаций на территории школ, включая выходные дни и каникулярный период. Это требует оперативного взаимодействия с администрациями школ, в каждую из которых будет представлен список лиц, проводящих работу в школах.

2. Руководители школ или уполномоченные сотрудники должны участвовать в оценке выполненных работ, руководствуясь утвержденными методическими рекомендациями. Особое внимание — эстетике (приемлемый внешний вид) монтажа оборудования и соответствию паспортам школ.

3. В ходе выполнения работ и поставки подрядчиком оборудования будет осуществляться передача оборудования на ответственное хранение образовательным организациям. Чтоб не терять время на логистику, оборудование будет завезено на территорию школы заранее, поэтому нужно выделить помещение для его временного хранения и обеспечить сохранность до завершения строительно монтажных работ.

4. В бюджеты 2026 года и последующих лет необходимо учитывать дополнительные расходы на увеличение энергопотребление в связи с вводом нового оборудования.

Реализация проекта не только повысит цифровую зрелость образовательных организаций, но и создаст основу для внедрения инновационных учебных практик. Уверен, что слаженная работа всех структур позволит выполнить задачи в установленные сроки.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

**2. О повышении качества предоставления массовых социально значимых услуг в Республике Дагестан**

На сегодняшний день доступны для обращения посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг **82 массовых социально значимых услуг** (МСЗУ). Дополнительно проведена работа по переводу 8 востребованных услуг, не входящий в региональный перечень МСЗУ. Указанные услуги предоставляются **в 16 органах исполнительной власти Республики Дагестан и 52 администрациях муниципальных районов и городских округов республики**.

Востребованность электронных услуг подтверждается количеством обращений, которые направили граждане региона: за 2023 год - 4,5 млн заявлений, за 2024 год - порядка 9 млн заявлений на получение услуг, за 1 квартал 2025 года - порядка 2,6 млн заявлений.

В этих условиях становится приоритетной задачей повышение качества предоставления услуг населению. Так Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» в рамках регионального проекта «Цифровое государственное управление» за Республикой Дагестан закреплен показатель, характеризующий качество предоставления услуг «Доля государственных услуг и сервисов, по которым средняя оценка удовлетворенности качеством работы госслужащих и работников организаций соцсферы по их оказанию в электронном виде с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ выше 4,5». Плановое значение по данному показателю в 2025 году для региона установлено 53 процента. На сегодняшний день фактическое значение показателя по данным Ситуационного центра электронного правительства составляет - 43 процента.

Согласно методике[[1]](#footnote-1) расчет производится по услугам, которые получили на портале Госуслуг хотя бы одну оценку от заявителей за последние 12 месяцев.

Минцифры РД проводит ежемесячный мониторинг качества предоставления электронных услуг с использованием отчетов Федерального ситуационного центра электронного правительства и Системы анализа данных «РТАналитика». Данные системы позволяют отслеживать количество поступивших заявлений, результат их рассмотрения и проставленную оценку по услугам, а также отражают обратную связь от заявителей в виде комментариев. Проведенный анализ показывает, что большое количество низких оценок и негативных отзывов обусловлен следующими факторами:

1. Значительное количество отказов в предоставлении услуг. *(всего 1 квартал 2025 года* ***подано 24 765 заявлений*** *за получением МСЗУ, из них* ***отказов - 10 557 (42%),*** *за 2024 год* ***подано 175 181 заявлений****, из них* ***отказов - 56 157 (32%)****)*
2. Необоснованность или недостаточная ясность в ответах при формировании отказов.
3. Нарушение установленных сроков предоставления услуг. Так по услугам обрабатываемыми на Платформе государственных сервисов:

* ***за 1 квартал 2023 года*** *- 2234, из них с нарушением сроков - 1547,* ***доля нарушений - 69;***
* ***за 1 квартал 2024 года*** *- 4935 услуг, из них с нарушением сроков - 2114,* ***доля нарушений - 42,7 %****;****2%****;*
* ***за 1 квартал 2025 года*** *количество заявлений составляет - 7208, из них с нарушением сроков - 948,* ***доля услуг с нарушением сроков - 13,1 %****;*

***Полную статистику вы можете увидеть на слайде.***

1. Необходимость предоставления дополнительных документов, включая необходимость личного посещения и предоставления оригиналов документов в уполномоченные органы.

Как было упомянуто выше, нарушение регламентных сроков предоставления услуг является одним из факторов низкой оценки заявителями на портале Госуслуг. Соответствующая статистика с нарушениями сроков представлена на слайде.

В соответствии с отчетом Федерального ситуационного центра электронного правительства по Республике Дагестан **наибольшее значение по уровню удовлетворенности имеют следующие услуги (*индекс удовлетворенности - 5 баллов)*:**

* *Перевод в новую школу и запись в 10 класс (предоставляется Минобрнауки РД и ОМСУ)*
* *Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста) (предоставляется Минтрансом РД)*
* *Прием лесных деклараций и отчетов об использовании лесов (предоставляется Даглесхозом)*

**Наименьшее значение по уровню удовлетворенности имеют следующие услуги:**

*Выдача градостроительного плана земельного участка - индекс удовлетворенности - 1 балл (предоставляется ОМСУ)*

*Выплата социального пособия на погребение - индекс удовлетворенности - 1 балл (предоставляется Минтрудом РД)*

***Полный список вы можете видеть на слайде.***

На следующем слайде отражены комментарии заявителей поставившие низкие оценки по предоставленным услугам. Из представленной статистики можно сделать вывод, что в основном заявители выражают недовольство в виду недостаточной ясности вынесенных решений при формировании отказов или отказов без разъяснения причин.

Таким образом, органы власти допускают нарушение регламентных сроков предоставления электронных услуг и не предоставляют заявителю подробную информацию о причинах отрицательного заключения по услуге, что влечет за собой отрицательный отзыв от заявителя. В соответствии со статьей 2.8. КоАП Республики Дагестан нарушение сроков предоставления услуг влечет наложение административного штрафа на должностных лиц органов власти, в части которого Минэкономразвития РД уполномочено осуществлять контроль за соблюдением порядка предоставления услуг и составление протоколов об административных правонарушениях для принятия соответствующих решений.

С целью координации достижения показателя Минцифры РД регулярно проводится мониторинг качества и своевременности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, результаты которого направляются в органы власти для оперативного реагирования. Также разработаны методические рекомендации по повышению качества оказания услуг и доведены до органов власти.

В целях повышения качества услуг и достижения показателя, установленного региону в 2025 году органам власти необходимо провести перечень работ который вы можете видеть на слайде. В числе ключевых хотелось бы выделить:

*– осуществление своевременного оказания услуг;*

*– при отказе в получении услуги выдача заявителю развернутого ответа;*

*– при необходимости рассмотреть возможность доработки ведомственной информационной системы в части автоматического формирования развернутого и полного ответа заявителю при формировании проекта решения.*

Необходимо подчеркнуть, что вопросы повышения качества услуг должны регулярно рассматриваться на заседаниях Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан. Заседания данной комиссии проводятся крайне редко, что снижает эффективность мониторинга и принятия соответствующих мер.

Учитывая, что Минэкономразвития РД, в рамках своих полномочий, осуществляет мониторинг качества предоставления услуг, считаем целесообразным закрепить показатель за данным ведомством.

Все обозначенные аспекты и формируют клиентоцентричный подход и позволят добиться повышения качества оказываемых услуг населению.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

**3. О применении Платформы обратной связи в государственном и муниципальном управлении Республики Дагестан**

Платформа обратной связи (ПОС) – это удобный инструмент взаимодействия граждан с органами власти региона. Абсолютно каждый житель может написать обращение по волнующей его проблеме, от банальной ямы на дороге, до неправомерного отказа в предоставлении услуг или мер социальной поддержки. Единственное условие – наличие учетной записи на портале Госуслуг.

На сегодняшний день в ПОС создано более 4600 личных кабинетов органов и организаций Республики Дагестан, включая управляющие и ресурсоснабжающие компании, и более 5600 учетных записей сотрудников ведомств, рассматривающих поступающие обращения.

Более 700 государственных и муниципальных организаций не зарегистрированы в ПОС. Организации, не обеспечившие регистрацию в ПОС нарушают требования Федерального закона 59-ФЗ. В соответствии с изменениями внесенными Федеральным законом № 480-ФЗ, организации должны завершить работы по подключению к ПОС до 1 января 2025 года, с этого момента сообщения, направляемые гражданами посредством ПОС, приравниваются к обращениям, ответ по которым должен быть заверен электронной подписью.

На слайде выведена информация в разрезе органов власти и количеству не зарегистрированных подведомственных организаций.

За 2024 год через Платформу обратной связи было направлено более 22 тысяч сообщений. (*для сравнения за 2023 год - 15 тысяч, за 2022 год было направлено 8 тысяч сообщений*).

Большая часть обращений относится к сфере здравоохранения и составляет более 13500 обращений, сфера образования - 2400 обращений. Также более 1500 обращений адресовано в Администрацию города Махачкалы.

Количество обращений по категориям вы можете видеть на слайде:

*- Медицина - 7819;*

*- Электронная запись на прием к врачу - 5681;*

*- Образование - 2412;*

*- Благоустройство - 834;*

*- Автомобильные дороги - 774.*

Вместе с тем хотелось бы отметить значительный объем просроченных обращений. В 2024 году доля обращений, ответ по которым дан с нарушением регламентного срока составила - 22% (более 4700 просроченных обращений), а уровень удовлетворенности граждан ответами всего – 56%.

В рамках заключенного соглашения между Правительством Республики Дагестан и АНО “Диалог Регионы” Центр управления регионом планирует усилить контроль своевременного рассмотрения обращений.

В соответствии с обновленными требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с 2025 года сообщения, направляемые гражданами посредством ПОС, приравниваются к обращениям, ответ по которым должен быть заверен электронной подписью.

На слайде представлена статистика обращений, поступивших в ПОС за 2024 год, а также количество обращений с нарушениями регламентных сроков предоставления ответов, в разрезе органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Республики Дагестан.

Прошу повысить исполнительскую дисциплину и не допускать нарушения регламентных сроков, учитывая последние изменения в законодательстве, которые вводят административную ответственность должностных лиц за допускаемые нарушения сроков рассмотрения обращений граждан в ПОС.

Показатель ПОС является сложным комплексным показателем. Посредством ПОС можно также проводить различные опросы населения, проводить публичные слушания и общественные голосования. К сожалению, органы власти практически не пользуются данным механизмом в полной мере.

Так в 2024 году органами власти проведено более 460 опросов с использованием ПОС (на слайде вы можете видеть детальную информацию). Указанную работу обеспечили всего 22 органа исполнительной власти и 34 муниципальных образований, включая сельские поселения, расположенные на территории муниципальных образований. (на слайде вы можете видеть детальную информацию об органах, которые провели опросы).

К модулю «Общественное голосование» подключены все органы исполнительной власти и администрации городских округов и муниципальных районов. Также завершили подключение к модулю «Общественное голосование» только 345 из 707 сельских поселений (информация представлена на слайде).

Необходимо в кратчайшие сроки завершить подключение сельских поселений к модулю «Общественное голосование».

Помимо этого, за 2024 год проведено посредством ПОС только 70 публичных слушаний. В текущем году хотел бы отметить Левашинский район, который за первый квартал 2025 года провел 25 публичных слушаний.

Учитывая, что общее количество органов местного самоуправления, подключенных к ПОС, составляет порядка 400 количество применения модуля «Общественное голосование» говорит о низком уровне использования данного механизма при проведении публичных слушаний.

Коллеги, вопрос качественного взаимодействия органов власти с гражданами республики неоднократно поднимался Главой Республики Дагестан, а также был озвучен в рамках послания Главы Республики Дагестан Народному Собранию Республики Дагестан в 2024 году. Таким образом необходимо использовать весь функционал платформы обратной связи в деятельности ведомств, что прямо влияет на показатели рейтинга цифровой трансформации региона.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

**4. О некоторых вопросах в области связи и цифрового развития**

Уважаемые коллеги. Четвертым вопросом повестки мы рассматриваем комплекс документов, требующий утверждения и принятия. В материалах у членов комиссии вы можете рассмотреть следующие документы:

1. Состав рабочей группы по созданию Школы 21. Он был утвержден на предыдущем заседании Правкомиссии и сейчас представлен новый состав.
2. Второй документ утверждает положение и состав рабочей группы по созданию и развитию “Озера данных”. Данный проект способствует систематизации и взаимной выверки больших данных, которые обрабатываются в разных сферах республики. Мы предлагаем организовать контроль над обработкой данных для повышения их эффективности, полезности и практичности для дальнейшего улучшения социально-экономической ситуации в регионе. Необходимые материалы согласованы со всеми участниками включенными в состав рабочей группы.
3. Далее представлена дорожная карта, разработанная с СКБ “Контур” в рамках подписанного на каспийском цифровом форуме Соглашения о взаимодействии. Она не влечет дополнительных расходов из бюджета, а о мероприятиях более подробно доложит представительство компании в Дагестане.
4. И в завершение позвольте осветить вопрос правоприменительной практики **исполнения законодательства в области связи.** В связи с вступлением в силу Федерального закона № 67-ФЗ от 6 апреля 2024 года, операторам связи разрешено размещать телекоммуникационное оборудование в помещениях общего пользования МКД без согласия собственников на безвозмездной основе. Практика показывает, что зачастую управляющие компании не всегда исполняют законодательство, создавая препятствия для операторов. Поэтому в проекте протокола в числе прочих определено поручение Госжилинспекции и Министерству цифрового развития осуществлять постоянный мониторинг за соблюдением операторами связи и управляющими компаниями требований законодательства. При выявлении случаев ограничения доступа операторам связи к общему имуществу в многоквартирном доме пресекать данные нарушения.

Доклад окончен, спасибо за внимание.

1. Утверждена Приказом Минцифры России от 20.03.2025 года № 172 [↑](#footnote-ref-1)