



МИНИСТЕРСТВО  
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЦИФРЫ РОССИИ)

По списку

Пресненская наб., д.10, стр.2, Москва, 123112  
Справочная: +7 (495) 771-8000

10.11.2025 № П13-109329

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении информации по работе  
с обращениями граждан на Платформе обратной  
связи

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации направляет информацию о порядке отработки обращений граждан, поступающих через Платформу обратной связи в части функционирования сервиса «Универсальная библиотека цифрового образовательного контента» (далее соответственно – ПОС, Библиотека ЦОК).

Обращения, поступающие в ПОС в связи с проблемами авторизации в сервисе Библиотека ЦОК, направляются в соответствующий субъект Российской Федерации для рассмотрения и отработки ответственными сотрудниками органов исполнительной власти в сфере образования (далее – сотрудники).

При получении обращения ответственным сотрудникам необходимо осуществить проверку соблюдения пользователем всех условий для получения доступа к сервису Библиотека ЦОК. В частности, требуется удостовериться в том, что учетная запись заявителя на портале Госуслуг привязана к образовательной организации, а также что заявитель осуществляет авторизацию именно под этой учетной записью.

Кроме того, необходимо проверить отсутствие иных причин, которые могут приводить к отсутствию доступа к сервису.

К таким причинам относятся следующие обстоятельства: заявитель не добавлен в группу доступа на портале Госуслуг; заявитель не осуществил вход в систему в качестве сотрудника образовательной организации; данные о заявителе отсутствуют в региональной государственной информационной системе в сфере образования; к учебным классам заявителя не добавлено расписание на отчетные периоды; заявитель ведет предмет, по которому отсутствует доступ к платформе.

В случае если все указанные условия соблюdenы, однако доступ к сервису отсутствует, ответственным сотрудникам необходимо обратиться в Ситуационный центр электронного правительства (далее – СЦ) для создания инцидента.

Для создания инцидента необходимо осуществить следующие действия. В поле «Услуга» следует выбрать значение «Инциденты ИС ИЭП». В поле «Тип запроса» необходимо выбрать «Запрос/инцидент». В поле «Система ИЭП» требуется указать «МШ. Платформа ЦОК». В поле «Выбор приоритета» следует указать «3 Приоритет». В поле «Тема» требуется кратко описать суть обращения.

К создаваемому инциденту необходимо приложить следующую информацию: скриншот экрана с отображением проблемы; указание учетной записи пользователя (СНИЛС или адрес электронной почты); скриншоты с подтверждением того, что все условия выполнены.

После создания инцидента ответственным сотрудникам субъекта Российской Федерации необходимо осуществлять мониторинг его выполнения в СЦ. По завершении отработки инцидента и устранения проблемы требуется проинформировать заявителя через ПОС в установленные сроки.

Дополнительно к вышеуказанной информации прикладывается инструкция для учителей по работе с Библиотекой ЦОК. Просим обеспечить направление данной инструкции во все образовательные организации для использования педагогическими работниками.

Приложение: на 31 л.

Директор Департамента развития  
инфраструктуры электронного правительства

Я.О. Ярополов

