



Министерство цифрового развития, связи и массовых
коммуникаций Российской Федерации

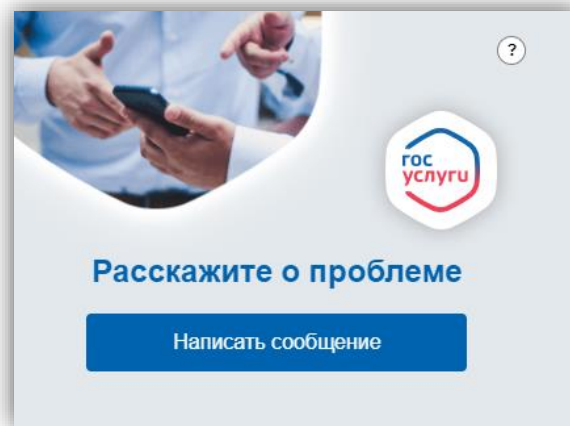
ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



Платформа Обратной Связи (ПОС)

Электронные формы, размещенные на официальных сайтах РОИВ и ОМСУ региона в сети «Интернет»

Форма подачи сообщения в ведомство, размещенная Портале ЕПГУ.





Принципы работы системы



Цель создания платформы

Обеспечить единую сквозную технологию регистрации, обработки сообщений граждан, поступающих в электронном виде

Предлагаемые принципы работы:

Подача сообщения:

- Авторизация через ЕСИА;
- Выбор категории проблемы;
- Одно сообщение – одна проблема – один адресат.

Регистрация сообщения:

- Регистрация в одной базе независимо от места подачи сообщения;
- Определение исполнителя по умолчанию по месту подачи или в зависимости от выбора категории и территории;
- Сроки рассмотрения зависят от выбора категории.

Прием в работу:

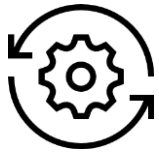
- Проверка модератором корректности выбора категории и исполнителя;
- В случае соответствия передача на исполнение;
- В случае несоответствия сообщения – переназначение ведомства/категории;
- Отклонение сообщений.

Решение проблемы:

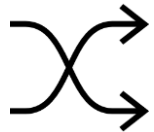
- Подготовка ответа;
- В случае невозможности решения – указание причин и отложенных сроков;
- Оценка пользователем качества ответа по 5-ти бальной шкале.



Категории пользователей и их задачи



Модератор - модерация входящих сообщений;



Координатор - направление сообщений на исполнение, переадресация сообщений в другие организации;



Исполнитель - подготовка ответов на сообщения;



Руководитель - утверждение и согласование ответов;



Куратор - контроль сроков исполнения сообщений и качество ответов.



Основные этапы внедрения

Этап 1

Подписание соглашения с Минкомсвязью и выпуск регионального НПА

- Подписание соглашения;
- Выпуск НПА;
- Создание рабочей группы.

Этап 2

Создание Личных Кабинетов организаций и учетных записей сотрудников

- Определение списка РОИВов и ОМСУ;
- Назначение ответственных сотрудников в соответствии с ролевой моделью.

Этап 3

Обучение сотрудников

- Проведение обучающего вебинара для рабочей группы и сотрудников ответственных за работу с сообщениями.

Этап 4

Размещение форм подачи сообщений на главных страницах сайтов РОИВ и ОМСУ

- Определение перечня сайтов;
- Размещение на сайтах формы подачи сообщений.



Единый классификатор и «фаст-треки»

В Системе настроен единый классификатор, который включает:

- **31** категорию
- **314** подкатегорий



Фаст-треки - возможность рассмотрения сообщений в ускоренные сроки.

Предусмотрена возможность рассмотрения определенных категорий сообщений в ускоренные сроки* («быстрые задачи», «фаст-трек»).

**Состав категорий и сроки рассмотрения таких задач определяются на региональном уровне.*



Светофоры Среда для инвалидов Тротуары Уборка снега

Мы решим проблему в сокращенные сроки

Ямы, выбоины

Автомобильные дороги	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	Природа, Экология	Строительство



Интерфейс Системы

гос Услуги Единое окно цифровой обратной связи

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Координатор

Сн А А

Новые 5

Подготовлен ответ 0

 Ответ заявителю 0

 Перенаправление 0

В работе 7

Возвращены 8

 В рамках организации 8

 Из организации 0

Отложенные 3

Отработанные 17

 Направленные на исполнение 14

 Подготовлен ответ 3

 Перенаправлены 0

Отправлено в СЭД 0

 В работе 0

 Получен ответ 0

Фильтры

Срок ответа до

Только с истекшим сроком ответа

Только делегированные автоправилами

Источник поступления

ЕПГУ 0

Сайт 0

МП 5

Все 5

По стадии

После модерации 2

Из СЭД 0

Из вышестоящей организации 0

Из нижестоящей организации 0

Из неподведомственной организации 5

Все 5

Сообщения

Поиск По дате сообщения Обновить

374299901 | Автомобильные дороги | Дорожная разметка Мобильное приложение

Текст сообщения: перенаправить

Регион заявителя: Республика Башкортостан

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Адрес проблемы: Россия, Республика Башкортостан, Уфа, улица Ленина, 70

Поступление: 15:34 | 27.05.2020 Срок ответа: 29 дней 3 часа 57 минут / до 26.06.2020 На координацию: 14 дней 3 часа 57 минут

Открыть

374299896 | Автомобильные дороги | Дорожная разметка Мобильное приложение

Текст сообщения: перенаправлено в неподвед отклонено с согласования

Регион заявителя: Республика Башкортостан

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Адрес проблемы: Россия, Республика Башкортостан, Уфа, улица Ленина, 70

Поступление: 15:01 | 27.05.2020 Срок ответа: 29 дней 3 часа 41 минута / до 26.06.2020 На координацию: 14 дней 3 часа 41 минута

Открыть

374299828 | Автомобильные дороги | Ямы, выбоины Фаст-трек Мобильное приложение

Текст сообщения: fast trek

Регион заявителя: Республика Башкортостан

Организация-исполнитель: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Адрес проблемы: -

Поступление: 17:29 | 26.05.2020 Срок ответа: 29 дней 3 часа 11 минут / до 26.06.2020 На координацию: 14 дней 3 часа 11 минут

Открыть

3396 | Автомобильные дороги | Ямы, выбоины Мобильное приложение

Текст сообщения: Талкладк

1

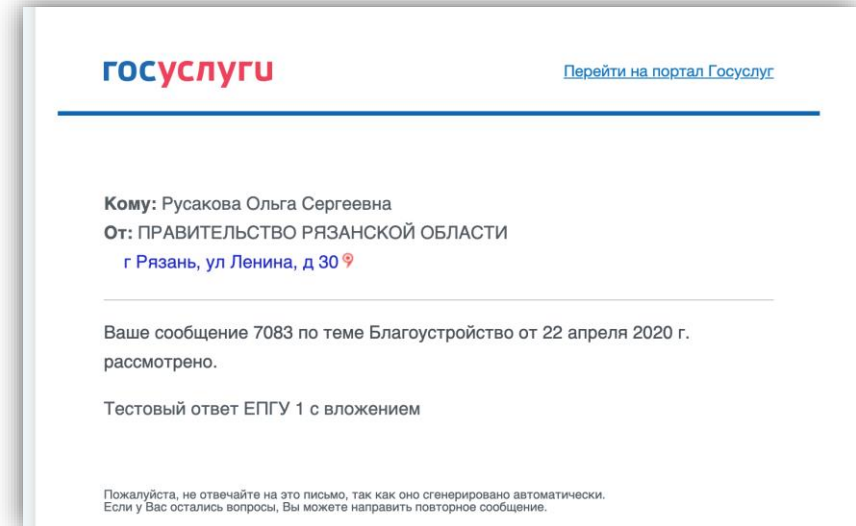
10 50 100



Оценка удовлетворенности

Гражданин может оценить полученный ответ по 5-ти бальной шкале.

Для оценки ответа необходимо перейти по ссылке, которая содержится в письме и оценить полученный ответ.



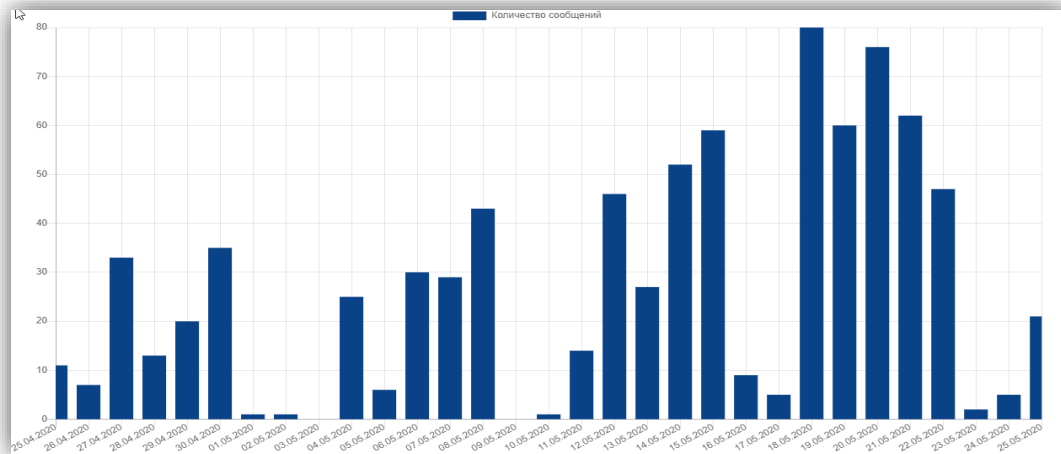
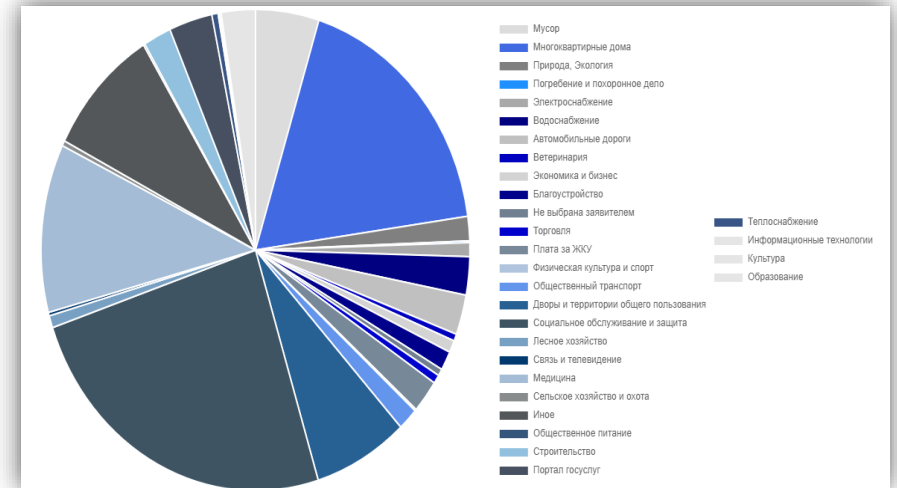


Статистика и отчеты



В Системе реализован функционал:

- Сбор и анализ информации о работе с сообщениями;
- Анализ деятельности органов власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций в части соблюдения сроков рассмотрения сообщений;
- Анализ удовлетворенности граждан ответами;
- Определение проблемных точек – вопросов, часто встречающихся в сообщениях граждан.





Спасибо за внимание