

# О текущем развитии платформы обратной связи (ПОС)

Сташевская Г.Н.

Заместитель директора Департамента развития  
инфраструктуры электронного правительства

24 июня 2022 г.



Минцифры  
России



# ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

## Госуслуги Решаем вместе

---

ПОС - единое окно цифровой обратной связи на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

### ЦЕЛЬ:

- Быстрое решение актуальных проблем граждан;
- Проведение опросов с привязкой к социально-демографическим признакам, голосований по проектам, реализуемым за счет бюджета, и информирование граждан о проведении общественных обсуждений и публичных слушаний;
- Сбор и аналитика обратной связи;
- Доведение информационной повестки до пользователей соцсетей

**2019 - 2020** Создание платформы. «Пилот» в Минцифры России и в 9 субъектах РФ

**2020 - 2021** Внедрение платформы во всех субъектах РФ, РОИВах, ОМСУ и организациях, а также в пилотных ФОИВах

**2022 - 2024** Внедрение Платформы и совершенствование процессов работы с обратной связью в ФОИВ, РОИВ, ОМСУ и организациях



## ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ СОЗДАНИЯ И РАЗВИТИЯ ПОС

- **Поручение Президента Российской Федерации** о создании единой цифровой платформы, функционирующей по принципу «одного окна» и располагающей механизмом обратной связи, для рассмотрения обращений граждан, поступающих в электронной форме (абзац 4 подпункта 8 пункта 1 перечня Поручений от 1 марта 2020 г. № Пр-354)
- **Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802** «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения»
- **Постановление Правительства РФ от 3 февраля 2022 г. № 101** об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в целях организации и проведения публичных слушаний
- **Поручение Заместителя Председателя Правительства РФ Д.Н.Чернышенко от 11.03. 2021 № ДЧ-П10-3401** обеспечить внедрение ведомственного сегмента платформы обратной связи и участие во внедрении указанной платформы профильных руководителей цифровой трансформации



# ПОС служит для сбора обратной связи и включает в себя 4 основных компонента

1



Сообщения граждан

2



Опросы и голосования

## Получение обратной связи от граждан

3



Инциденты в социальных сетях

4



Госпаблики

Не убран мусор, яма на дороге, не горит фонарь?

Столкнулись с проблемой — сообщите о ней!

Сообщить о проблеме

госуслуги  
Решаем вместе

Бесплатное горячее питание для учащихся младших классов

Оценить качество предоставления бесплатного горячего питания для обучающихся по образовательным программам начального общего образования

Сообщите о проблеме с вакцинацией или лечением от коронавируса

Не смогли записаться на вакцинацию, получить сертификат или QR-код? Есть проблемы с получением медицинской помощи? Сообщите об этом

ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

Опросы

Как вы оцениваете по 5-балльной шкале молодежную политику в России?

Эффективность метода «Отлов-Стерилизация-Вакцинация-Возврат» при регулировании численности.

Мероприятия патриотической направленности.

Достаточность информации о приемной кампании в профессиональных образовательных...

Как вы воспользуетесь правом продлить квалификационную категорию до 31 декабря 2021 года?

1 2 3 4

ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

Назад

Достаточность информации о приемной кампании в профессиональных образовательных организациях.

Дата окончания опроса: 31.03.2021

Достаточно ли информации о приемной кампании в профессиональных образовательных организациях?

Выберите один вариант ответа

информации достаточно;

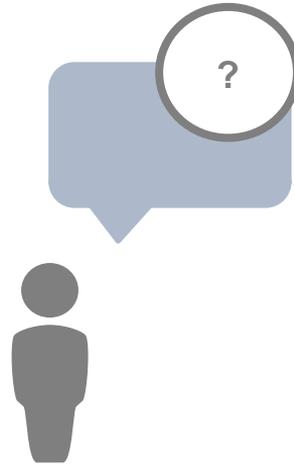
недостаточно, требуется более широкое освещение;

информирование организовано плохо, требуется значительное...



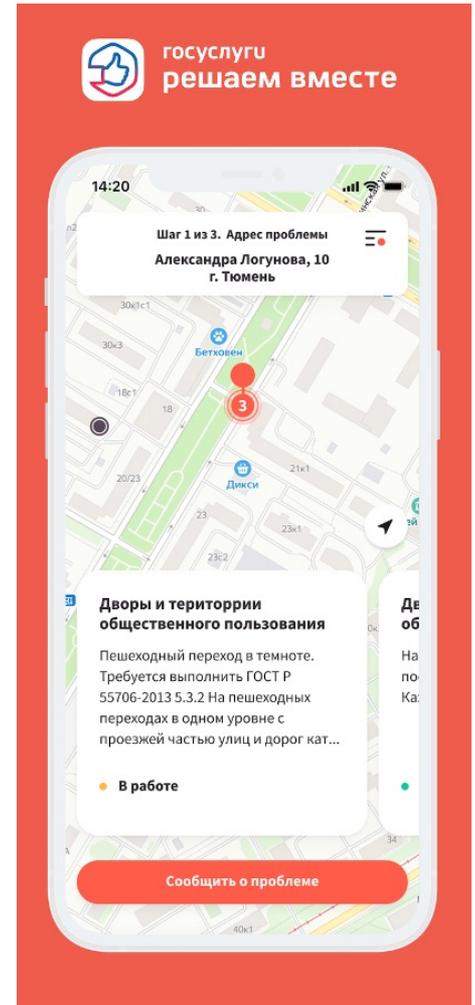
## Зачем нужен Компонент ПОС «Обращения и сообщения»?

- Оперативное выявление проблем
- Автоопределение тематики
- Определение исполнителя и маршрутизация
- Решение проблем
- Быстрый ответ на обращение
- Оценка ответа заявителем
- Анализ и мониторинг



**Проблемы с госуслугами, медленный интернет или плохая связь?**  
Напишите об этом — Минцифры поможет с решением

Написать





# Как направить сообщение в ПОС?

Производству нужна поддержка? Есть предложения по развитию торговли?

Минпромторг всегда «у станка» и на связи

Написать

**госуслуги**  
Решаем вместе



Плохая связь? Есть вопросы к содержанию интернет-контента? Некорректно используют персональные данные?

Написать о проблеме

**госуслуги**  
Решаем вместе



Недовольны оборудованием ж/д транспорта? Есть предложения по улучшению транспортной инфраструктуры?

Напишите нам об этом

Отправить сообщение

**госуслуги**



Есть предложения по улучшению социальной сферы, повышению эффективности служб занятости или другие вопросы?

Напишите об этом — Минтруд поможет с решением!

Написать о проблеме

**госуслуги**  
Решаем вместе



1

Виджеты  
«Решаем вместе»  
на сайтах органов  
государственной власти

2

Мобильное  
приложение «Госуслуги  
Решаем вместе»

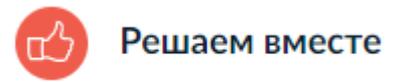


**госуслуги**  
Решаем вместе

Скачать приложение «Госуслуги Решаем вместе»



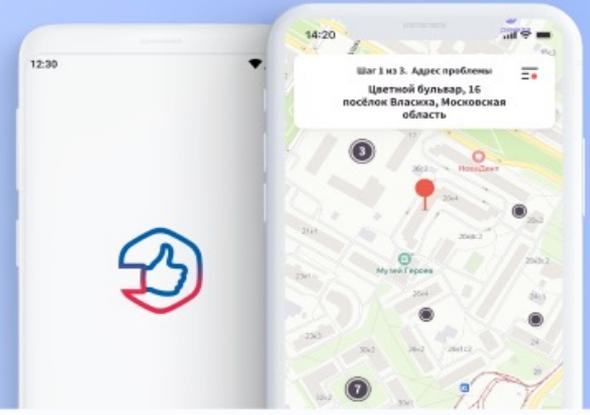
# Как направить сообщение в ПОС?



## Сообщите о любой проблеме и получите ответ от органов власти

«Госуслуги Решаем вместе» — приложение для решения проблем. Подавайте жалобы, задавайте вопросы, вносите предложения, участвуйте в опросах и голосованиях, чтобы повысить качество жизни. Это просто и быстро

Отправить сообщение



**3** Универсальная форма «Сообщить о проблеме» портала Госуслуг

**4** Лэндинг «Решаем вместе» портала Госуслуг (в работе)

## Расскажите, что волнует

Опишите проблему, укажите адрес, приложите фото или видео

Вопрос рассмотрит профильный орган власти или администрация муниципалитета, отвечающие за решение этих вопросов. Без ответа он не останется — ведомства обязаны дать ответ на ваше обращение в течение 30 дней. По некоторым проблемам срок рассмотрения сокращён

Вы сможете оценить результат

**5** Специализированные формы «Сообщить о проблеме» портала Госуслуг

### Вакцинация и лечение от коронавируса

Если трудно записаться на прививку, вызвать врача или получить лекарства



### Питание в школах

Если нарушены правила питания или если еда холодная



### Сообщить о проблеме

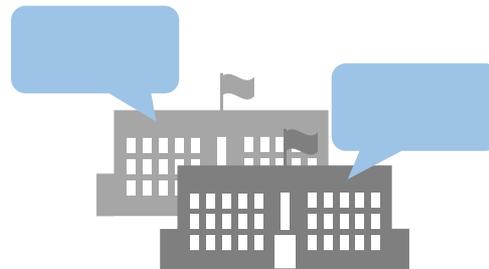
Сообщите о ямах, мусоре, плохом освещении и других проблемах





## Статус и результаты подключения к ПОС

- ✓ Подключены органы власти и организации **85 субъектов РФ**
- ✓ Подключено **2,4 тыс.** региональных органов исполнительной власти (97%)
- ✓ Подключено **17,4 тыс.** муниципальных органов власти и организаций (91%)
- ✓ Подключено **66,8 тыс.** (76%) школ, детских садов, учреждений здравоохранения
- ✓ Подключены **19** ФОИВ и Аппарат Правительства РФ, в процессе подключения еще 20 ФОИВ





# В 2022 г. запланировано подключение к ПОС новых типов организаций

Недовольны качеством  
медицинских услуг?

Напишите нам об этом

гос.услуги  
Решаем вместе

Написать о проблеме



Столкнулись с проблемой  
в школе и не можете  
ее решить?

Напишите нам об этом

гос.услуги  
Решаем вместе

Написать о проблеме



Не получили выплату или льготную  
путевку? Есть предложения  
по улучшению работы органов  
социальной защиты?

Напишите нам об этом

гос.услуги  
Решаем вместе

Написать о проблеме



Хочется, чтобы библиотека  
стала лучше?

Сообщите, какие нужны изменения  
и получите ответ о решении

Написать



- ✓ Организации дополнительного образования для детей
- ✓ Учреждения культуры
- ✓ Организации социального обслуживания населения
- ✓ Центры занятости населения
- ✓ МФЦ
- ✓ Организации, осуществляющие управление многоквартирными домами
- ✓ Ресурсоснабжающие организации



## О развитии компонента ПОС СООБЩЕНИЯ

- Прием сообщений через форму **ЕПГУ**, **виджеты на сайтах** ФОИВ, РОИВ, ОМСУ, организаций, а также через **Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»**
- ЕСИА для идентификации заявителя
- **Фаст-треки (10 дней на решение)**
- Автоопределение тематики сообщения (уточнение модератором при необходимости)
- **Назначение сообщения на исполнителя в один шаг**
- Отправка ответа заявителю **в личный кабинет на ЕПГУ**, в МП, на эл.почту
- Заявитель **оценивает** качество решения, с возможностью эскалации на вышестоящий орган/организацию

**9 271 тыс.** Всего поступило сообщений

**7 728 тыс.** из них по федеральным сервисам

**9 144 тыс.** Всего дано ответов

**7 697 тыс.** из них по федеральным сервисам

**1 275 тыс.** Оценок дано

**250 тыс.** Пользователей (сотрудников органов власти и организаций)

**8,5 дней** Средний срок рассмотрения сообщения в 2022 г.



# Сбор обратной связи через **ОПРОСЫ И ГОЛОСОВАНИЯ** на базе ЕПГУ

- **Опросы** – выявление мнения граждан по различным вопросам, в том числе с учетом социально-демографических характеристик
- **Голосования по проектам** – выбор приоритетных для граждан проектов, в том числе реализуемых за счет местного или регионального бюджета
- **Голосования по объектам благоустройства** – выбор с учетом мнения граждан объектов благоустройства в рамках ФП «Формирование комфортной городской среды» (совместно с Минстроем России)
- **Обсуждения с гражданами проектов нормативных правовых актов** органами местного самоуправления по вопросам местного значения
- **Общественные обсуждения и публичные слушания** использование ЕПГУ в целях организации и проведения публичных слушаний в соответствии с постановлением Правительства РФ от 03.02.2022 № 101

**12,9 тыс.**  
опросов

**1 032**  
проекта

**10,7 млн**  
участников в  
2022 г.

**852**  
обсуждения

 **росуслуги**



 **Общественное  
голосование**

Выберите парк, сквер или другое общественное пространство, которое вы хотели бы благоустроить, и проголосуйте за него

[Подробнее](#)



# Голосование за объекты благоустройства на базе ПОС

госуслуги

ОБЩЕСТВЕННОЕ  
ГОЛОСОВАНИЕ

Версия для слабовидящих

Адрес проживания  
Городской округ рабочий поселок Новогуровский

Адрес регистрации  
Алтайский край

Анастасия

## ДЕЛАЕМ ГОРОД КОМФОРТНЕЕ

Выбирайте общественные территории и дизайн-проекты благоустройства, следите за реализацией победивших проектов, участвуйте в развитии своего города.

ПЕРИОД ГОЛОСОВАНИЯ  
15 апреля — 30 мая

ПРОГОЛОСОВАТЬ



	2021	2022
Проголосовало в ПОС	1,1 млн 11%	4,8 млн 45%
Количество объектов благоустройства	5,9 тыс.	5,2 тыс.
Число муниципалитетов-участников	1,4 тыс.	1,4 тыс.
Голосов всего	9,7 млн	10,7 млн





# МОНИТОРИНГ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

позволяет органам власти быстро реагировать на инциденты

- **Мониторинг социальных сетей** по социально-значимым темам
- **Отбор инцидентов**, требующих реакции органов власти
- **Подготовка органом власти ответа** на вопрос/жалобу/претензию гражданина
- **Публикация ответа в социальной сети** от имени аккаунта органа власти
- **Контроль сроков и удовлетворенности ответом**

**инцидентов обнаружено**

**2018 - 105 тыс.**

**2019 - 1,2 млн**

**2020 - 2,4 млн**

**2021 - 3,3 млн**

**2022 - 4 млн**



**Менее 4 ч.**  
в 2022 г. срок  
первичной  
реакции

Яна Сергеева  
Весенние ручейки...в Лечебном. Позвонили в аварийную, уже как час едут.

сегодня в 7:35 3

**Екатеринбург** ✓  
Яна, добрый день! Подтопление проезжей части в мкр. Лечебный на ул. Курганская, 3 связано с повреждением трубопровода холодного водоснабжения. Бригада МУП «Водоканал» отключила трубопровод. Сейчас проводятся работы по диагностике и выявлению места повреждения трубопровода.  
27 минут назад



# ГОСПАБЛИКИ

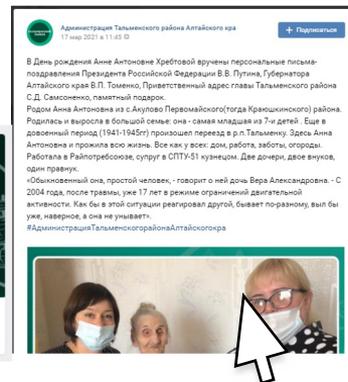
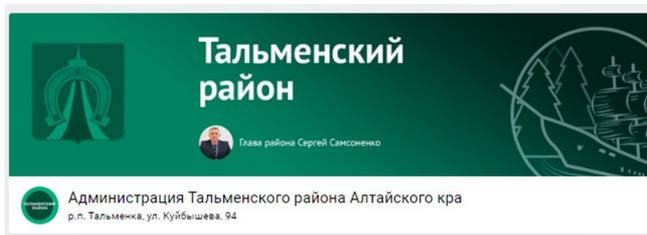
## инструментарий размещения информации в соцсетях

Централизованное управление  
и наполнение пабликов  
подведомственных учреждений:

- **Размещение новостей** с заданным временем публикации
- **Конструктор** для шаблонов постов и создания картинок
- **Возможность постановки задач** в подведомственные учреждения на распространение информационного повода

**1 млн постов**

**54 млн подписчиков**



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



Минцифры  
России