

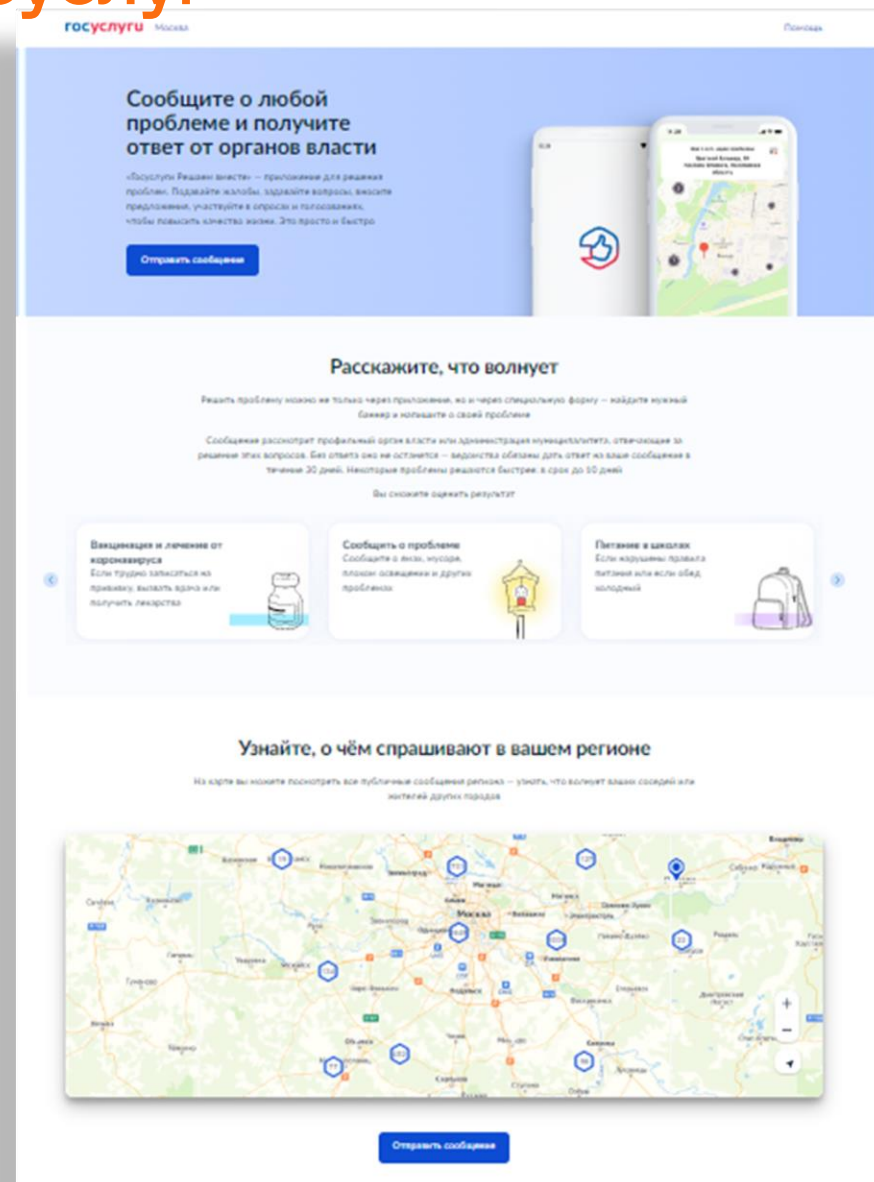
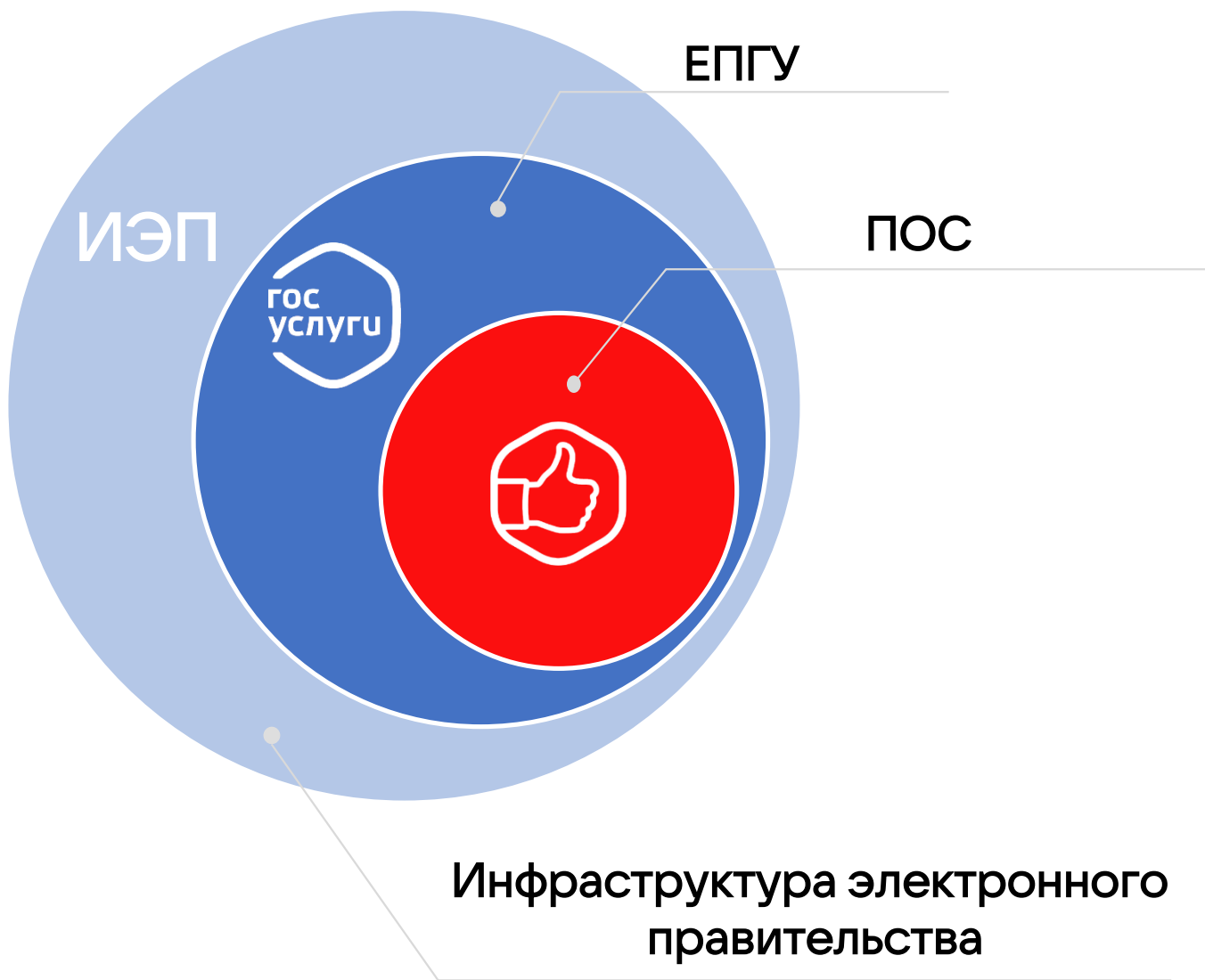
ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Заместитель директора Департамента развития
инфраструктуры электронного правительства
Минцифры России

Сташевская Г.Н.

27 июня 2023 г.

Платформа обратной связи стала неотъемлемой частью портала Госуслуг



Правовые **основания**

Поручение Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. № Пр-354
о создании Платформы обратной связи (ПОС)

Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. № 1802
о проведении эксперимента по использованию ПОС

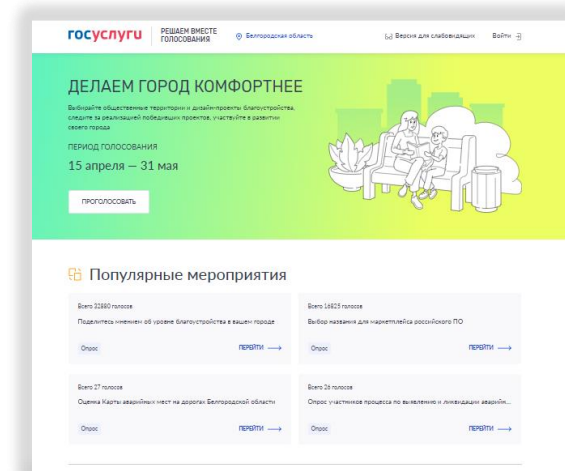
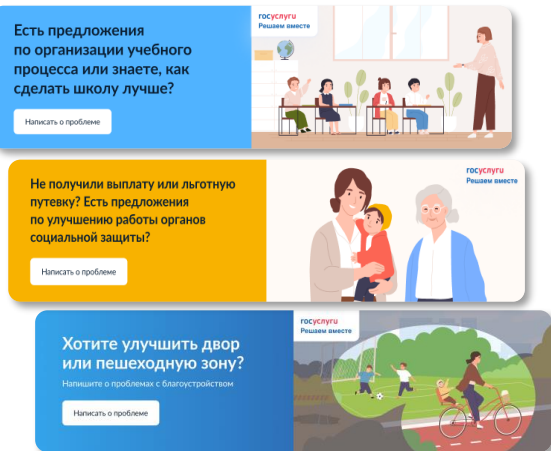
Поручение Д.Н.Чернышенко от 11 марта 2021 г. № ДЧ-П10-3401
о подключении к ПОС федеральных органов исполнительной власти

Постановление Правительства РФ от 3 февраля 2022 г. № 101
об использовании ПОС
в целях организации и проведения публичных слушаний

Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ
о ведении госпабликов в целях обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ

Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2022 г. № 2560
об утверждении правил размещения информации на официальных страницах в социальных сетях и использовании для ведения госпабликов инфраструктуры электронного правительства

Платформа обратной связи – это 4 самодостаточных компонента



Вы и не заметили, а ПОС уже повсюду

В ПОС уже работают:

41 ФОИВ,
отраслевые организации
(РЖД, операторы связи, Почта
России и др.)

98 % РОИВ*
98 % ОМСУ*

11,8 млн

сообщений
поступило

11,7 млн

ответов дано

1,8 млн

оценок ответов

9 дней

средний срок
рассмотрения
в 2023 г.

* за исключением города федерального значения Москва


В ПОС работают социально-значимые организации

Недовольны качеством медицинских услуг?

Напишите нам об этом

госуслуги
Решаем вместе

Написать о проблеме




Столкнулись с проблемой в школе и не можете ее решить?

Напишите нам об этом

госуслуги
Решаем вместе

Написать о проблеме




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

Напишите нам об этом

госуслуги
Решаем вместе

Написать о проблеме



Хочется, чтобы библиотека стала лучше?

Сообщите, какие нужны изменения и получите ответ о решении

Написать

госуслуги
Решаем вместе

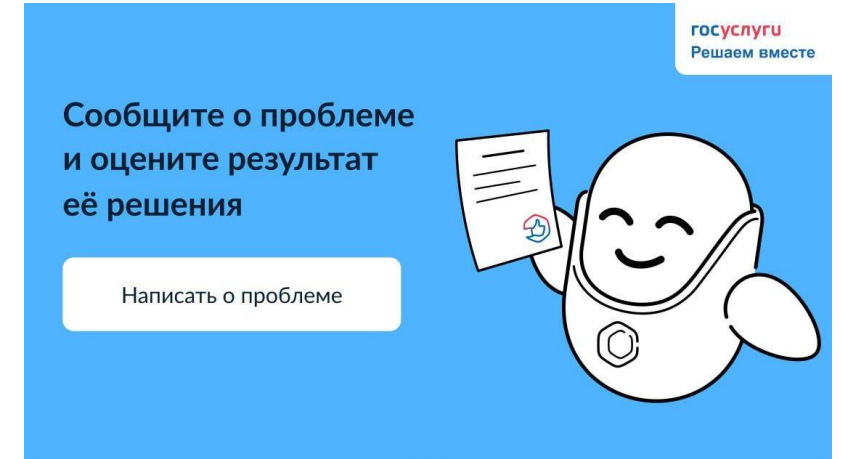


- ✓ Учреждения здравоохранения
- ✓ Школы, детские сады
- ✓ Вузы
- ✓ Организации дополнительного образования для детей
- ✓ Учреждения культуры
- ✓ Организации социального обслуживания населения
- ✓ Центры занятости населения
- ✓ МФЦ
- ✓ В процессе подключения:
организации, осуществляющие управление многоквартирными домами, ресурсоснабжающие организации
- ✓ И другие

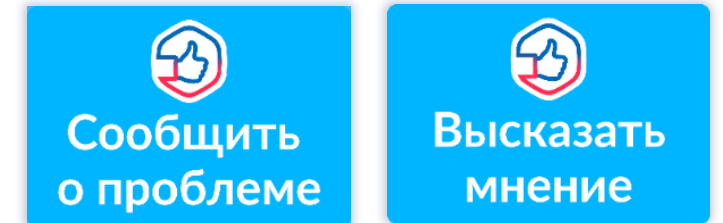
Основные каналы подачи сообщений в ПОС

- ✓ Формы на портале Госуслуг
- ✓ Виджеты на сайтах органов власти и организаций
- ✓ Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»
- ✓ АРМы операторов приема сообщений

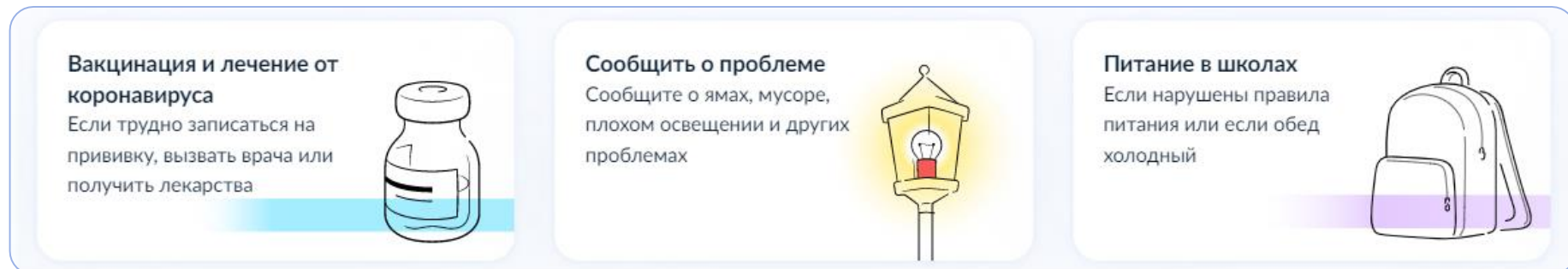
Цифровой ассистент портала Госуслуг



Виджеты в госпабликах в соцсетях



Лендинг ПОС (<https://pos.gosuslugi.ru/landing/>)



Функциональные особенности ПОС

- ✓ Более 3-х лет использования ПОС в регионах и ЦУРах
- ✓ ЕСИА для идентификации заявителя, в том числе юр. лиц
- ✓ Быстрая маршрутизация сообщения по компетенции
- ✓ Гибкая настройка сроков рассмотрения
- ✓ Отправка заявителю уведомлений о статусе рассмотрения
- ✓ Возможность оценки качества ответа



Сбор обратной связи через **опросы и голосования**

Опросы – выявление мнения граждан по различным вопросам, в том числе с учетом социально-демографических характеристик

Голосования по объектам благоустройства – выбор с учетом мнения граждан объектов благоустройства в рамках ФП «Формирование комфортной городской среды» (совместно с Минстроем России)

Голосование по выбору населённых пунктов, которые обеспечат мобильным интернетом

Органами местного самоуправления проводятся **общественные обсуждения и публичные слушания**

Голосования по проектам – выбор приоритетных для граждан проектов, в том числе реализуемых за счет местного или регионального бюджета

Обсуждения с гражданами проектов нормативных правовых актов органами местного самоуправления по вопросам местного значения

Прямые линии - проведение и сбор вопросов

39,2 тыс.
опросов

14,1 млн
участников в 2023 г.

900 тыс.
голосов в 2022 г.

11,5 тыс.
ООПС

госуслуги 

 **Общественное голосование**

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

[Подробнее](#)

Всероссийское голосование за проекты благоустройства

Расширяем горизонты

	2021	2022	2023
Число муниципалитетов-участников	1,4 тыс.	1,4 тыс.	1,5 тыс.
Проголосовало в ПОС	1,1 млн	4,8 млн	5,6 млн
Голосов всего	9,7 млн	10,7 млн	14,1 млн

1,5 тыс. муниципальных образований

более 130 тыс. виджетов в соцсетях

4,8 тыс. территорий для благоустройства

сбор обратной связи через опросы



Голосование по благоустройству скоро завершится

Здравствуйте

До 31 мая успеете проголосовать за объекты, которые реализуют в вашем городе. Это общественные пространства, парки, скверы, набережные и дворовые территории

Голосование проходит в рамках национального проекта «Жильё и городская среда», инициированного Президентом РФ

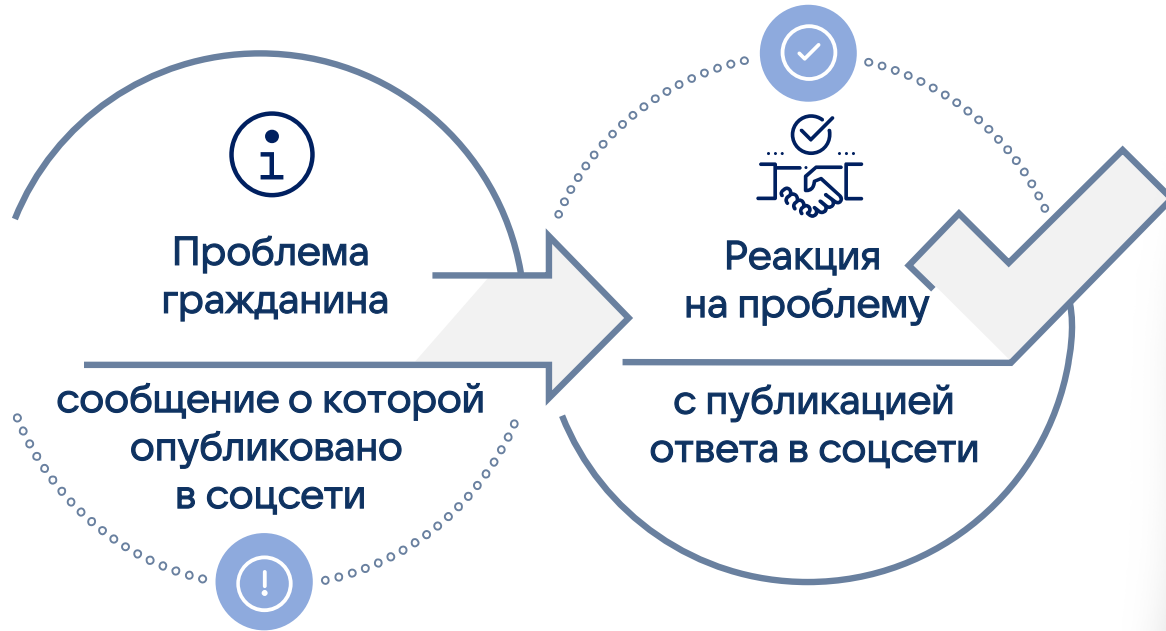
Как проголосовать

1. Перейдите на сайт голосования
2. Авторизуйтесь, используя учётные данные Госуслуг
3. Выберите понравившийся проект и проголосуйте

Итоги объявят летом этого года

Голосовать

Мониторинг соцсетей и оперативное решение проблем



- ▶ Мониторинг социальных сетей по социально-значимым темам
- ▶ Отбор инцидентов, требующих реакции органов власти
- ▶ Подготовка и публикация ответа в социальной сети от имени аккаунта органа власти
- ▶ Контроль сроков и удовлетворенности ответом

The screenshot shows a social media post and its replies. The post is from Alina Kulakova, dated May 1st at 19:14. The text of the post is: "Парашютная 54 месяц не убрана остановка общественного транспорта!". Below the text are two photos showing a bus stop area with a bottle and other debris on the ground.

The first reply is from the "Комитет по благоустройству Санкт-Петербурга" (Committee for Urban Development of St. Petersburg), dated May 2nd at 14:35. The text of the reply is: "Alina Здравствуйте! Мы запросили информацию по Вашему вопросу у наших коллег в отделе содержания и эксплуатации дорог. Для того чтобы разобраться в сложившейся ситуации нам необходимо некоторое время. Мы вернемся с ответом в конце недели." (Alina Hello! We requested information about your question from our colleagues in the department of road maintenance and operation. In order to clarify the situation, we need some time. We will return with an answer at the end of the week.)

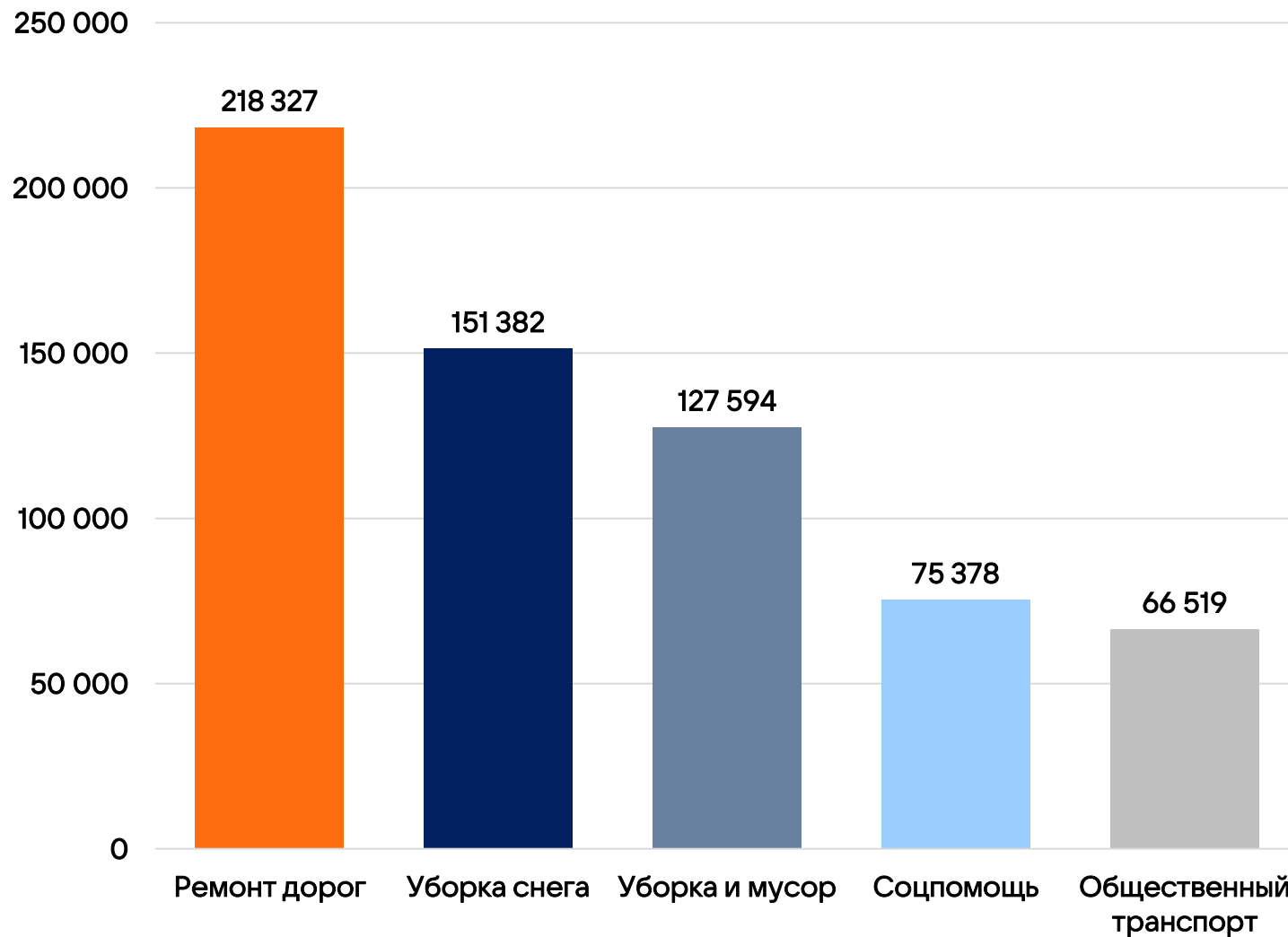
The second reply is also from the "Комитет по благоустройству Санкт-Петербурга", dated May 5th at 9:41. The text of the reply is: "Alina Здравствуйте! По Вашему замечанию выполнена уборка проезжей части. Благодарим за неравнодушное отношение к городу!" (Alina Hello! In response to your comment, the road has been cleaned. Thank you for your concern for the city!). Below the text are two photos showing the cleaned road area.

At the bottom of the screenshot, there is a text input field for a comment, with the placeholder text "Написать комментарий..." (Write a comment...). To the right of the input field are icons for attaching a file, a photo, and a smiley face, followed by a send button.

ТОП-5 тематик по количеству инцидентов за 2023 г.

- ✓ Ремонт дорог
- ✓ Уборка снега
- ✓ Уборка и мусор
- ✓ Соцпомощь
- ✓ Общественный транспорт

Число инцидентов



Сообщения из открытых источников в цифрах

С начала 2023 года:

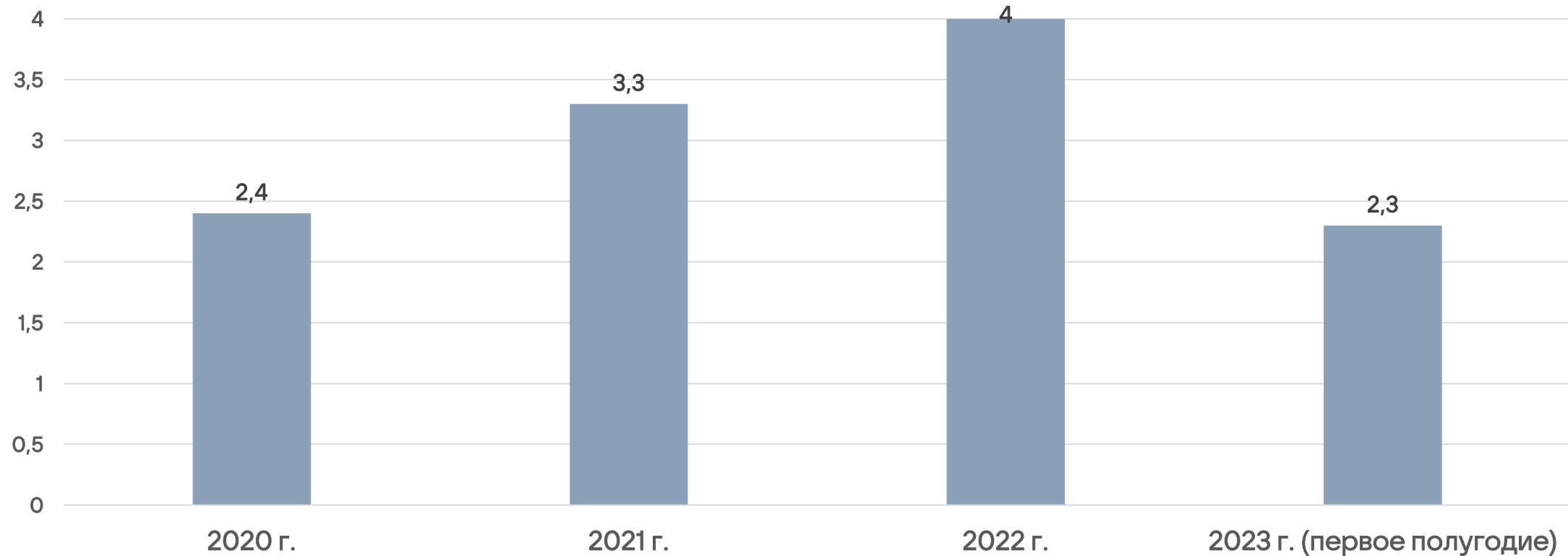


2,3 млн
ИНЦИДЕНТОВ



3 часа 19 мин
среднее время ответа

Млн инцидентов



Изменения в 8-ФЗ, вступившие в силу с 1 декабря 2022 г.

Органы и организации:



Ведут
официальные страницы
в социальных сетях



Размещают информацию
на официальных
страницах



Осуществляют взаимодействие
с использованием
инфраструктуры электронного
правительства (ИЭП)

Распоряжением Правительства РФ
от 2 сентября 2022 г. № 2523-р определены
две соцсети:



Для чего нужны официальные страницы



интерактивное взаимодействие с аудиторией соцсетей



быстрая обратная связь с пользователями вызывает доверие



соцсети – привычный и простой способ получения информации для граждан



коммуникация с аудиторией «без галстуков»

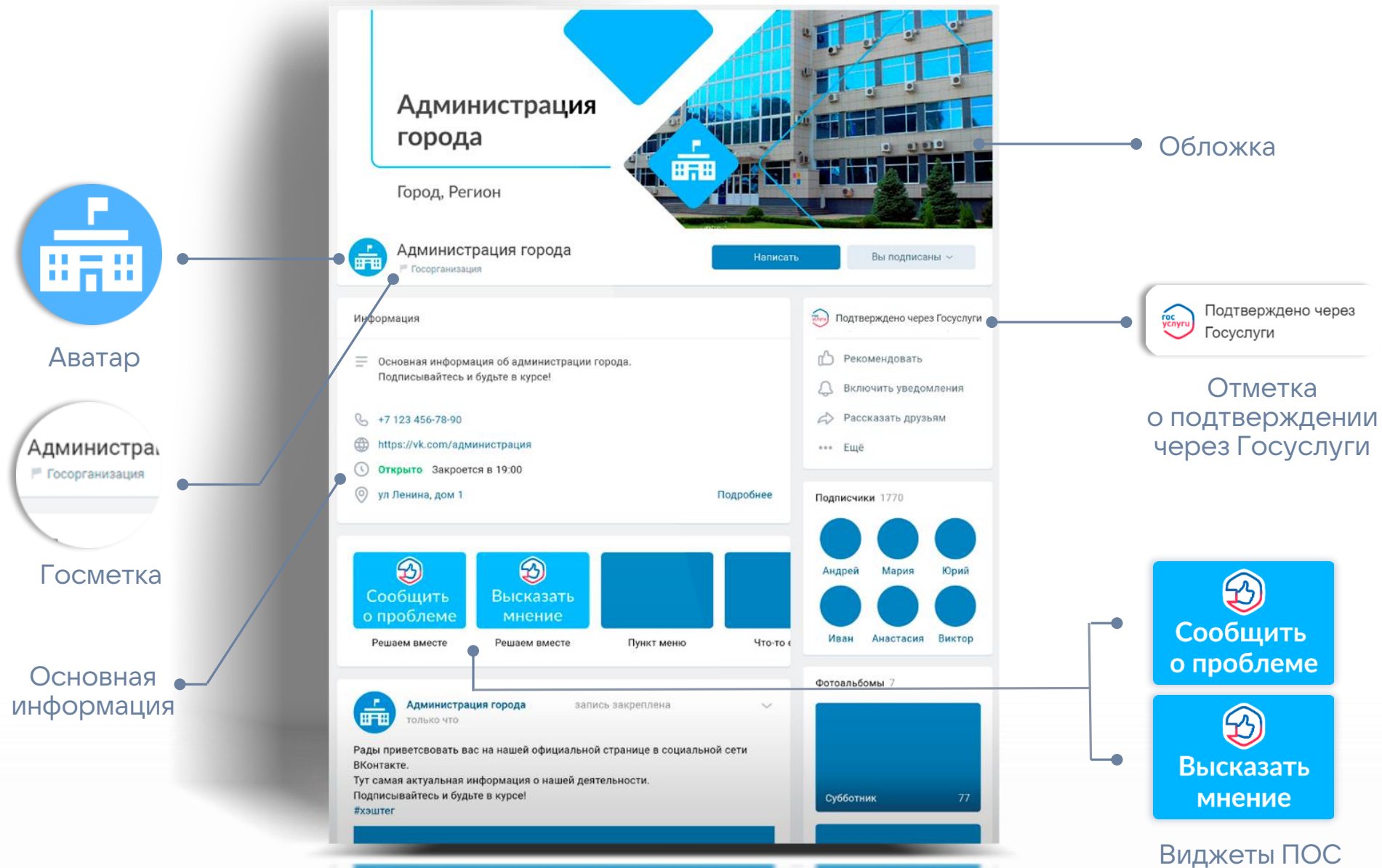


мониторинг взаимодействия с аудиторией в режиме 24/7/365



охваты и вовлеченность госпабликов выше, чем у официальных сайтов

Как отличить госпаблик?



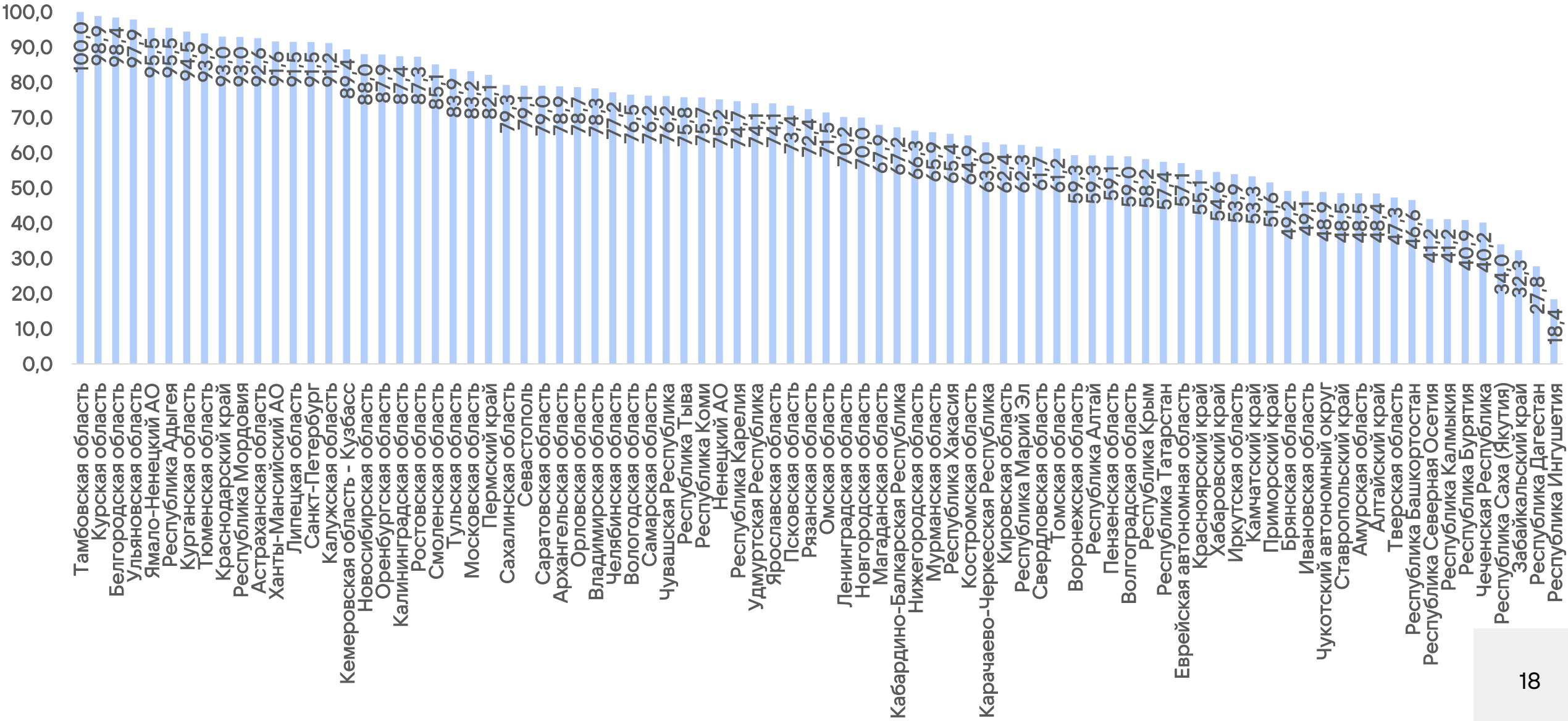
Госпаблики. Сколько их?

Создали и подтвердили официальные страницы более 167,5 тыс. органов и организаций



Доля госпабликов, соответствующих основным требованиям

назначен ответственный, имеются госметка и оформление, размещены виджеты ПОС



Принимайте участие в опросах и голосованиях

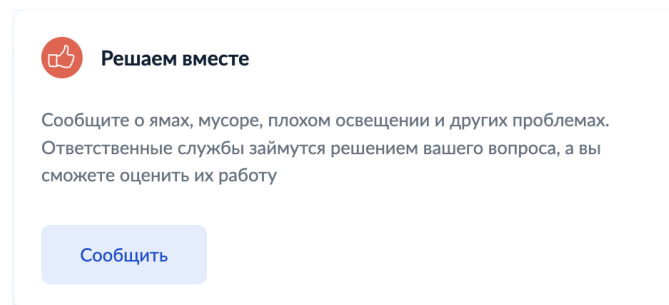
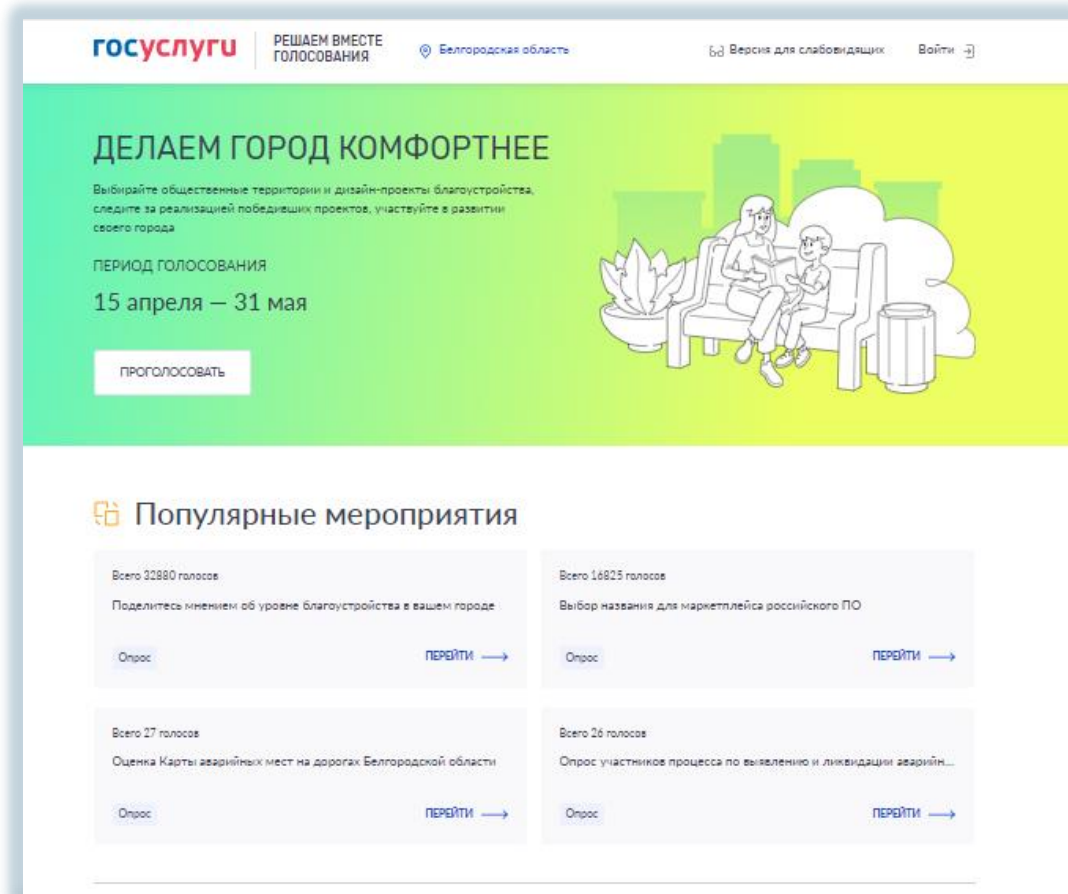
Ищите виджеты ПОС на сайтах органов власти и организаций в социальных сетях

Скачивайте мобильное приложение «Решаем вместе»

Направляйте ваши предложения и сообщения по улучшению жизни в вашем регионе, ПОС направит их в нужное ведомство, а вы сможете оценить ответ

Подписывайтесь на госпаблики своего муниципалитета, города, региона

Государство становится все ближе, продолжает свою цифровизацию, клиентоцентричность и эффективность вместе с ПОС



ГОСУСЛУГИ

Решаем вместе

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

