

Модуль интеграции ПОС

Опция «Модуль интеграции ПОС» предназначена для обмена данными по исполнению сообщений граждан между ПОС (Платформой обратной связи) и системами электронного документооборота (СЭД), опция работает с тонким клиентом СЭД «ДЕЛО», начиная с версии 20.2, ЭОС Платформой.

Сообщение – это информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



Что такое ПОС?

Платформа обратной связи создана в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика». Это единое окно обработки сообщений/обращений граждан, которое позволяет через форму на портале Госуслуг или мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ направлять сообщения в государственные органы и органы местного самоуправления, участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

ПОС осуществляет автоматический сбор и загрузку сообщений граждан из разных источников, их маршрутизацию между организациями-участниками процесса рассмотрения обращений, автоматизацию направления ответов заявителям и сбор оценок авторами сообщений качества решения проблем.



Сообщение после маршрутизации в ПОС регистрируется в СЭД организации-исполнителя и проходит все стадии его рассмотрения – от направления исполнителю до подготовки и формирования окончательного ответа заявителю.

Интеграция СЭД и ПОС позволяет в режиме реального времени обмениваться информацией между двумя этими системами, в том числе автоматически регистрировать в СЭД поступающие сообщения, информировать заявителей о статусах их рассмотрения и формировать ответы на них.



Как это работает?

Интеграция СЭД осуществляется с Личным кабинетом организации (ЛКО) в ПОС. Если в одной БД СЭД ведутся данные нескольких организаций, то интеграция осуществляется с несколькими ЛКО в ПОС.

Использование «Модуля интеграции с ПОС» и СЭД позволяет:

- Принимать данные из ПОС о сообщениях граждан и передавать их в СЭД;
- Автоматически создавать регистрационные карточки сообщений граждан в СЭД организации-исполнителя;
- Осуществлять отправку статусов рассмотрения сообщений из СЭД в ПОС;
- Формировать ответы о результатах рассмотрения сообщений гражданина и передавать их из СЭД в ЛКО организации-исполнителя в ПОС.



Каким организациям понадобится интеграция СЭД и ПОС?

Органам власти местного самоуправления и иным организациям, которые в соответствии с законодательством обязаны рассматривать и предоставлять информацию по сообщениям граждан при взаимодействии с ПОС. Модуль интеграции также рассчитан на работу с региональными СЭД с единой БД для организаций-исполнителей.