



# Платформа обратной связи (ПОС)

**Качанов Олег Юрьевич**

Заместитель министра цифрового развития,  
связи и массовых коммуникаций  
Российской Федерации

# Ценность для граждан – быстрое решение их актуальных проблем Госуслуги. Решаем вместе

## ЦЕЛЬ:

- Единая сквозная технология регистрации и обработки **сообщений и обращений**;
- 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, построение **тепловых карт проблем**

**2019-2020**

**Создание платформы.** “Пилот” в Минцифры и в 9 субъектах РФ

**2020-2021**

Постановление Правительства РФ от 10.11.2020 **№1802**

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

# ПОС включает в себя 4 основных компонента



Опросы  
и  
голосования



Обращения  
граждан

Если у вас есть  
проблема —  
сообщите о ней!



Инциденты  
в социальных  
сетях



Госпаблики

Не убрал 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 от в целом 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

# Платформа обратной связи внедрена во всех РОИВ, ОМСУ

## Цель 2021 – внедрение в социально значимых организациях

январь 2021

**2,3 тыс.** РОИВ  
(95%)

**5,4 тыс.** ОМСУ  
(26%)

**3,7 тыс.** Публично значимых организаций  
(школ, детских садов, больниц, поликлиник и т.д.)  
(4%)

**1169**  
Опросов и голосований

**19,7** млн  
Подписчики госпабликов

ноябрь 2021

**2,5 тыс.** РОИВ  
(100%)

**18,3 тыс.** ОМСУ  
(90%)

**55,6 тыс.** Публично значимых организаций  
(школ, детских садов, больниц, поликлиник и т.д.)  
(60%)

**5800**  
**+4600**  
Опросов и голосований

**35** млн  
**+15,5**  
Подписчики госпабликов

## Обращения граждан: исполнитель определяется автоматически, решение проблемы в сокращенные сроки

- Прием сообщений через форму **ЕПГУ**, **виджеты на сайтах РОИВ, ОМСУ**, организаций, а также через **Мобильное приложение**
- 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

**5 млн обращений**

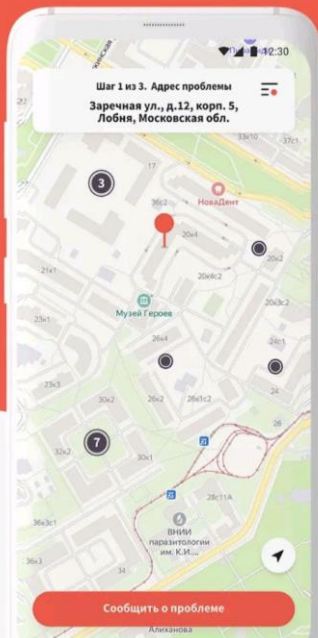
**4,8 млн даны ответы**

**>2,3 тыс тематик в классификаторе**

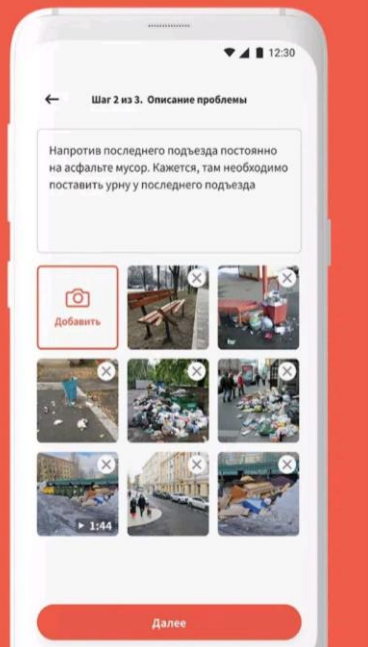
**46% фаст треки**

# Мобильные приложения для граждан и исполнителя

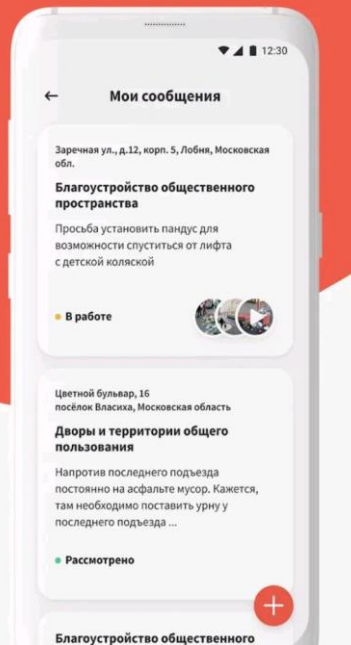
## ОТМЕТЬТЕ НА КАРТЕ МЕСТО ПРОБЛЕМЫ



## ОПИШИТЕ ЕЁ, ПРИЛОЖИТЕ ФОТО ИЛИ ВИДЕО



## ОТСЛЕЖИВАЙТЕ РЕШЕНИЕ



## Обращение № 166835024

От: АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА ТЕСТОВОГО РЕГИОНА

Исполнитель: Теслинова Екатерина Андреевна

Телефон: +7(963) 672 58 14

E-mail: teslinovaea@mosreg.ru

Координатор: Арсеньева Мария Юрьевна

Телефон: +7(111) 111 11 11

E-mail: MArsenyeva@mig.ru

Прикрепленные файлы: -

Взять в работу

Вернуть на координацию



Главная



Новые обращения



В работе

# Опросы и голосования определяют отношение к инициативам, используются для приоритезации местных бюджетов

- **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** (совместно с Минстроем России) - выбор с учетом мнения граждан объектов благоустройства в рамках ФП «Формирование комфортной городской среды»
- **Информирования о предстоящих общественных обсуждениях и публичных слушаниях**

Подготовку  
прошли:

**82**  
региона

Подключено:

**1970 РОИВ/  
2333 ОМСУ**

Проведено:

**4931**  
опрос

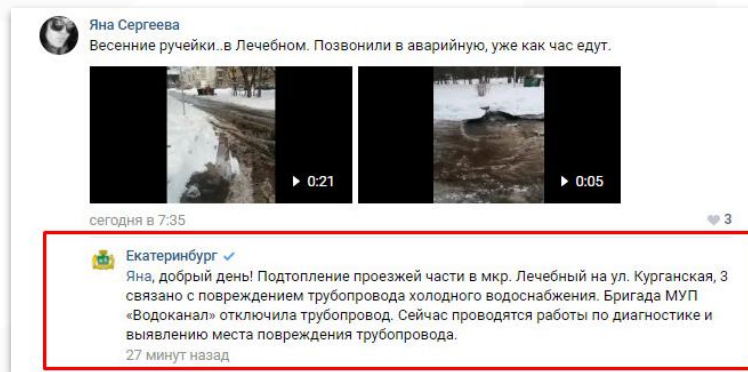
**>10 млн**  
проголосовали

**644**  
обсуждений

# 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 жителей**

**2019 - 1 257 742**  
**2020 - 2 458 971**  
**2021 - 2 993 356**  
**инцидентов обнаружено**



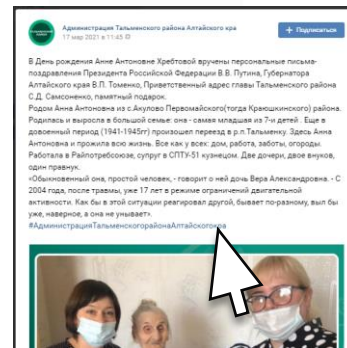
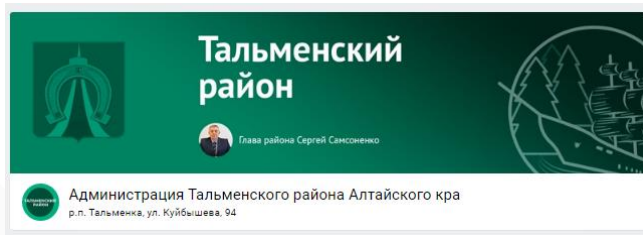


# Госпаблики предоставляют удобный инструментарий контролируемей подачи информации в соцсетях

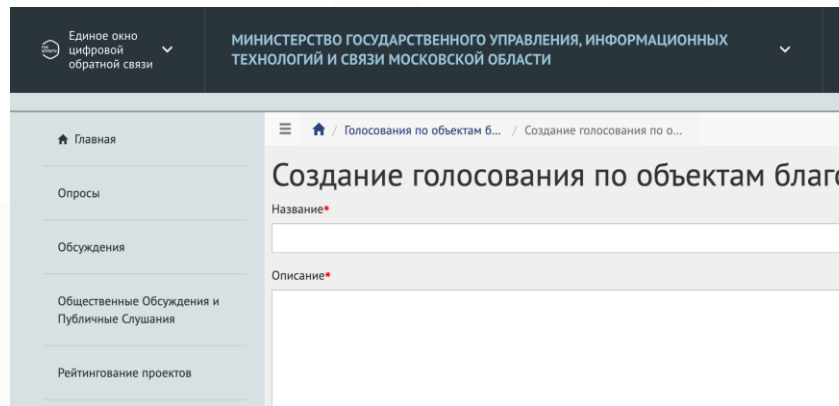
Централизованное управление и наполнение пабликов подведомственных учреждений:

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

**84 региона**  
**479 тыс постов**  
**54 тыс пабликов**  
**35 млн подписчиков**



# Минстрой России – голосование по формированию комфортной городской среды



О ПРОЕКТЕ ▼ РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

Федеральный проект «Формирование комфортной городской среды» направлен на благоустройство общественных территорий



МИНИСТРОЙ РОССИИ



## СДЕЛАЕМ ГОРОД КОМФОРТНЕЕ

Выбирайте общественные территории, следите за реализацией победивших проектов, участвуйте в развитии своего города.

ПЕРИОД ГОЛОСОВАНИЯ

26 апреля — 30 мая



Февраль 2021

45

регионов  
завели  
150 голосований  
384 объекта



Март 2021

73

региона  
завели  
1340 голосований  
4994 объектов



Проведение  
региональной и  
федеральной  
модерации объектов  
(более 6000  
объектов)



Этап  
голосования

85 регионов  
Более 10 млн  
участников

# Показатели эффективности внедрения ПОС

## КПЭ внедрения

- доля **подключенных** к ПОС ОГВ, ОМСУ и организаций;
- размещение **виджетов** на официальных сайтах ОГВ, ОМСУ и организаций

## КПЭ продвижения

- доля **сообщений** в ПОС, в общем количестве;
- доля **голосовых** сообщений в ПОС;
- доля сообщений из **региональных** систем;
- доля граждан принявших участие в **опросах** и **голосованиях**

## Функциональные КПЭ

- доля **автоправил** и «**фаст-треков**»;
- доля тематик, имеющих **шаблоны** ответов;
- доля сообщений, в **регламентные** сроки;
- количество региональных **опросов** и **голосований**

## КПЭ удовлетворенности

- уровень удовлетворенности граждан ответами;



- уровень неудовлетворенности граждан ответами



## Как ведомству подключиться к ПОС?

---

1. Направить **запрос** в Минцифры России
2. Заключить с Минцифры России **соглашение** об использовании ПОС
3. Предоставить в Минцифры России **сведения о сотрудниках**, уполномоченных на работу в ПОС, для создания учетных записей
4. Получить **доступ** к личному кабинету
5. Пройти **обучение** сотрудников
6. Принять ведомственный акт о порядке работы с системой на основании типового регламента работы с ПОС
7. Разместить виджет на сайте ведомства
8. Начать работать в ПОС

# Для работы с обратной связью необходимы руководители по клиентскому опыту

Отвечает за достижение целей и выполнение показателей цифровой трансформации ФОИВ и отрасли

Отвечает за внедрение инструментов обратной связи

Отвечает за внедрение в деятельность ФОИВ и отраслевых РОИВ правил работы с обратной связью, разработку классификаторов проблем, определение карт решения проблем, работу с аналитикой ОС

Внедряет инструменты и правила работы с обратной связью, предоставляет аналитические данные для Правительства





**Благодарю за внимание!**