



Министерство цифрового развития, связи и массовых
коммуникаций Российской Федерации

Единое окно цифровой обратной связи государственных органов и органов местного самоуправления с гражданами и организациями

ВКС с участием представителей
«пилотных» регионов



Федеральный проект по созданию «единого окна» для всех сообщений жителей России

Проект находится под личным контролем у руководства государства





О проекте. Текущий статус работ

- **Госконтракт: № 0410/58 (ЕПГУ – 2019 – 6)**
 - *Заказчик:* Минкомсвязь России
 - *Исполнитель:* Ростелеком
 - 30.09.2019 – 30.04.2020
- **Текущий этап:** подготовка к проведению ОЭ (ОЭ):
 - 8 «пилотных» субъектов РФ
- Платформа обратной связи (ПОС) – часть ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ)



Цель и задачи ОЭ ПОС

Цель ОЭ:



Внедрить и апробировать до 5.04.20 платформу обратной связи (ПОС) в качестве единого цифрового окна госорганов и органов местного самоуправления с гражданами и организациями

Задачи ОЭ:



- 1 Реализовать в Минкомсвязи России и 8-ми «пилотных» регионах мероприятия согласно плану внедрения ПОС
- 2 Организовать прием и обработку сообщений граждан (в т.ч. сообщений открытых источников)
- 3 Провести опросы граждан по вопросам местного значения, обсуждения проектов документов и НПА местного значения и голосования по распределению местных и региональных бюджетов
- 4 Обеспечить мониторинг и анализ статистики, в том числе оценок удовлетворенности сервисом со стороны граждан
- 5 Проанализировать результаты ОЭ и подготовить отчет о результатах
- 6 Доработать ПОС и документацию в ходе ОЭ для передачи Систему в промышленную эксплуатацию во всех субъектах РФ



План мероприятий (дорожная карта) ОЭ

| Мероприятие | Ответственный | Срок |
|---|--|---------------------------|
| Заключение соглашения о взаимодействии с Минкомсвязью России | Правительство субъекта Российской Федерации, Минкомсвязь | 21.02.2020 |
| Размещение электронной формы приема сообщений и виджета подсистемы "Общественное голосование" | ОГВ, ответственный за опытную эксплуатацию ПОС в регионе/ администраторы сайтов органов и организаций/ разработчик ПОС | 06.03.2020 |
| Утверждение Распоряжения Правительства субъекта РФ о проведении опытной эксплуатации ПОС | Правительство субъекта Российской Федерации | 12.03.2020 |
| Проведение опытной эксплуатации ПОС в субъекте РФ | ОГВ, ответственный за опытную эксплуатацию ПОС в регионе/ разработчик ПОС/ органы и организации | 10.03.2020- 05.04.2020 |
| Подготовка отчета о проведении опытной эксплуатации ПОС в субъекте РФ | ОГВ, ответственный за опытную эксплуатацию ПОС в регионе/ разработчик ПОС | 15.04.2020 |



Работа с сообщениями граждан





Почему это не 59-ФЗ

- 59-ФЗ обязывает гражданина направлять обращение непосредственно в ведомство или должностному лицу
- ПОС не подпадает под 59-ФЗ – гражданин направляет сообщение в систему-агрегатор, а не в ведомство.
- В системе адресата сообщения определяет модератор, а не гражданин

Формы подачи сообщений на сайтах





ПОС и Инцидент Менеджмент – решение проблем по типу fast track

- Все регионы РФ уже переключены на обновленный классификатор тем в Инцидент Менеджменте для решения задач по типу fast track.
- Аналогичным образом в ПОСе будут решаться проблемы, поданные через формы на сайтах и ЕПГУ.
- Внедрение решения проблем по типу fast track в ПОСе и Инцидент Менеджменте поможет жителю получать **гарантированное решение типовых проблемы** в сжатые сроки.

Текущие категории fast track в Инцидент Менеджменте (43 вида проблем):

- ЖКХ
- Благоустройство
- Здравоохранение
- Связь и ТВ
- Торговля
- Мусор, свалки, ТКО
- Электроснабжение



ЭФО сайта ведомства и ЕПГУ (1/2)

О министерстве События Деятельность Документы Контакты Обращения граждан Eng

сочи 20
РОССИЙСКИЙ
ИНВЕСТИЦИОННЫЙ
ФОРУМ

12—14
ФЕВРАЛЯ
2020 ГОДА
russiaeforum.org
РОСХОТРИСС

**Министерство цифрового развития, связи
и массовых коммуникаций Российской Федерации**
Цели Минцифры России

Направления деятельности

- Информационное государство
- Цифровизация субъектов РФ
- Электронное правительство
- ИТ-отрасль
- Почта
- Медиа
- Телекоммуникации
- Международное сотрудничество
- «Цифровая экономика РФ»
- Антимонопольный комплаенс
- Все направления деятельности

Информационное государство /

- Информатизация госорганов
- Координация информатизации госорганов
- Региональная информатизация
- Мониторинг региональной информатизации
- Реализация проектов цифровой трансформации в сфере здравоохранения, образования
- Цифровая трансформация в сфере выборов
- Развитие конкуренции

№ 10 Приказ 21 января 2019
Приказ Минкомсвязи России «Об утверждении Программы профилактики нарушений обязательных требований, которые установлены Федеральным законом «Об электронной подписи», на 2019 год»

№ 1761 Постановление 30 декабря 2018
Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)»

Обратная связь

Написать сообщение

Написать сообщение

Для того чтобы написать сообщение в ведомство, необходимо авторизоваться с помощью учетной записи портала Госуслуг

Войти через **госуслуги**

Вы также можете обратиться в ведомство через
форму подачи обращений граждан



ЭФО сайта ведомства и ЕПГУ (2/2)

Написать сообщение

Опишите ситуацию

Кратко сформулируйте суть. В одном сообщении должно быть описание одной проблемы (предложения). Если Вы хотите описать несколько проблем (предложений), напишите сообщения по каждой – это ускорит рассмотрение

Суть проблемы или предложения

Допустимые форматы файлов: txt, doc, docx, xls, xlsx, rtf, ppt, pptx, odt, ods, odp, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psd, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv

Загрузить файл

Не более 10 файлов объемом до 5 МБ каждый

Дополнительная информация

Заполните дополнительную информацию, – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения

Ваш регион Москва? Нет, другой

Категория

Общие вопросы...

Информацион...

Ценные бумаги

Налоги и сборы

Информацион...

Связь

Медицина

Образование

Дороги

Экология

Благоустройство

Иное

Показать еще

☐ Я соглашаюсь с правилами подачи сообщения

Вы также можете обратиться в ведомство через форму подачи обращений граждан

Отправить



Написать сообщение

Опишите ситуацию

Кратко сформулируйте суть. В одном сообщении должно быть описание одной проблемы (предложения). Если Вы хотите описать несколько проблем (предложений), напишите сообщения по каждой – это ускорит рассмотрение

Суть проблемы или предложения

Загрузить файл

Не более 10 файлов объемом до 5 МБ каждый

Дополнительная информация

Заполните дополнительную информацию, – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения

Ваш регион Москва? Нет, другой

Категория

Изменить

Связь

Подкатегория

Социальные сети и сетевые сообщ...

Почтовая связь

Телеграфная связь

Радиотелефонная связь

Доступ к сети местной телефо...

Качество оказания услуг...

Инфраструктура связи

Тарифы на услуги связи. Оплата у...

Правительственн... и связь и иные...

Информационны... в системы орг...

Развитие цифрового веща...

Оказание услуг по передаче да...

Показать еще

Укажите адрес

Показать карту

Укажите Ваш номер телефона

Оператор связи

☐ Я соглашаюсь с правилами подачи сообщения

Вы также можете обратиться в ведомство через форму подачи обращений граждан

Отправить



Написать сообщение

Опишите ситуацию

Кратко сформулируйте суть. В одном сообщении должно быть описание одной проблемы (предложения). Если Вы хотите описать несколько проблем (предложений), напишите сообщения по каждой – это ускорит рассмотрение

Суть проблемы или предложения

Загрузить файл

Не более 10 файлов объемом до 5 МБ каждый

Дополнительная информация

Заполните дополнительную информацию, – это ускорит рассмотрение Вашего сообщения

Ваш регион Москва? Нет, другой

Категория

Изменить

Связь

Подкатегория

Изменить

Доступ к сети местной телефо...

Укажите адрес

Показать карту

Укажите Ваш номер телефона

Оператор связи

☒ Я соглашаюсь с правилами подачи сообщения

Вы также можете обратиться в ведомство через форму подачи обращений граждан

Отправить



Классификатор сообщений

Решает задачи:

- Навигация заявителя по популярным и понятным категориям проблем
- Классификация всех входящих сообщений на этапах регистрации (2 уровня) и обработки сообщений
- Маршрутизация сообщений исполнителю
- Быстрые задачи – «фаст – трек» для категорий и подкатегорий
- Статистика и аналитика (рейтинги, тренды, узкие места и т.п.)



Работа с опросами, обсуждениями и голосованиями



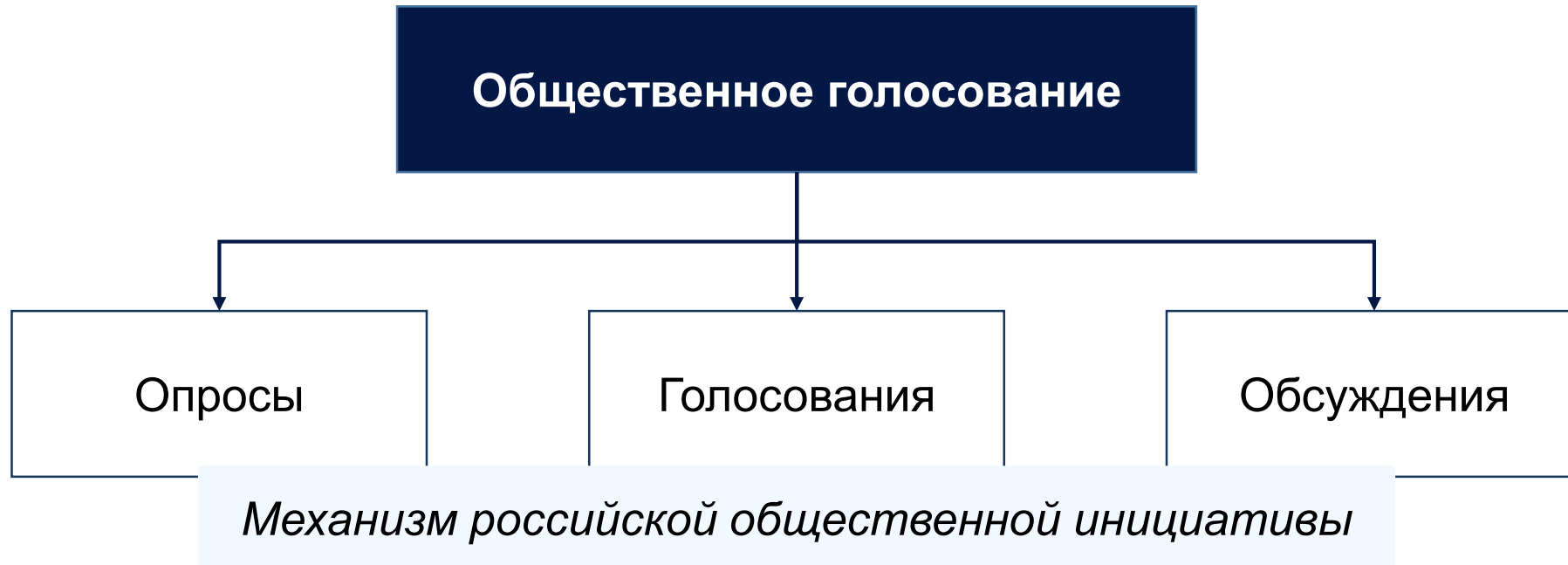


Совет по развитию местного самоуправления



«Считаю возможным и необходимым в ближайшие три года довести как минимум до 5% долю расходов муниципалитетов, определяемых с прямым учетом мнения граждан»


В.В. Путин



В рамках ОЭ нужно провести не менее 1 опроса, голосования и обсуждения в каждом органе власти.




Модуль опросов



РОССИЙСКАЯ
ОБЩЕСТВЕННАЯ
ИНИЦИАТИВА

ОБЩЕСТВЕННОЕ
ГОЛОСОВАНИЕ

 Версия для слабовидящих

☒ Адрес проживания
150054, г. Ярославль, пл. Ярославль Главный

☐ Адрес регистрации
143902, Московская обл, г. Балашиха, ш.
Балашихинское

Олег ▾

Новый Опрос по использованию суперсервиса "Рождение ребенка"

Дата окончания опроса: 14.02.2020

Родители знают о положенных льготах, не беспокоятся насчет справок — все они в электронном виде, — а запись ребенка в детский сад и прикрепление к поликлинике проходит онлайн.
Суперсервис экономит минимум 12 часов и избавляет от 60 бумажных документов.
Предварительно ознакомьтесь с видео о суперсервисе по ссылке: <https://usability.gosuslugi.ru/VideoBrowser/Video?id=182d5481-686a-45b4-a070-9d9551eaca91>

Есть ли у вас дети?

Выберите один вариант ответа

☒ Да

☐ Нет, но скоро родится ребенок

☐ Нет

Насколько легко было оформить документы при беременности и/или рождении ребенка вам или вашему супругу?

1 4 5

Что вызывало наибольшие сложности при оформлении документов?

Выберите варианты ответа

☒ Квалификация персонала

☐ Срок подачи документов

☒ Большой объем требуемых документов

☐ Доступность места приема документов

ОТПРАВИТЬ

ВЕРНУТЬСЯ КО ВСЕМ ОПРОСАМ

Есть возможность создавать опросы с несколькими вариантами ответов, а также оценки по шкале.

В рамках ОЭ один опрос может содержать до 20 вопросов с 10 вариантами ответов в каждом



Модуль обсуждений

Предлагаемые темы для обсуждения:

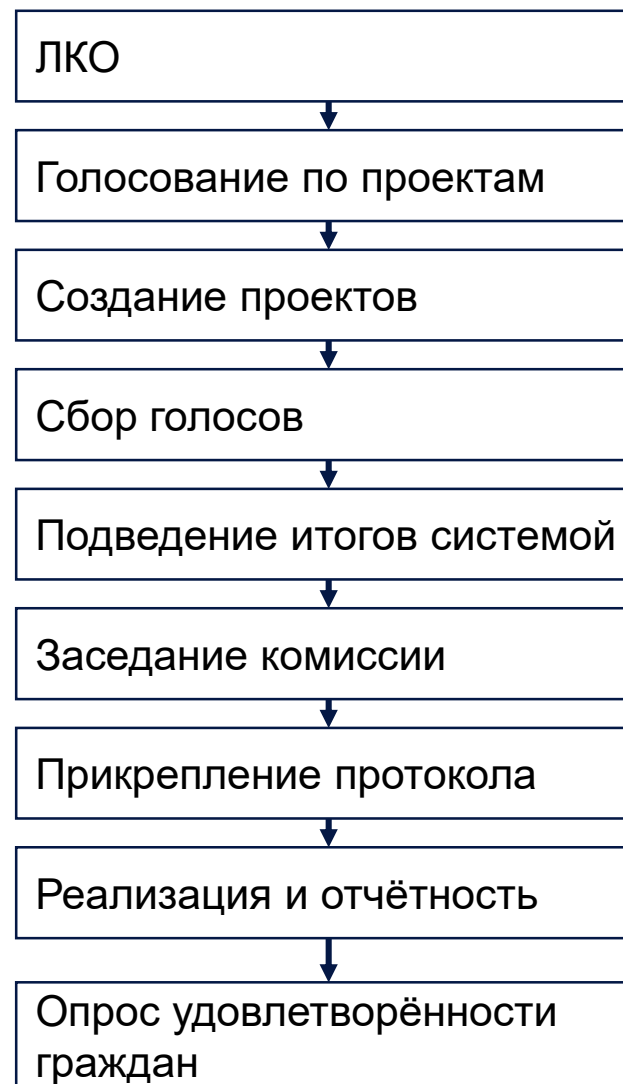
- проект генерального плана;
- проект правил землепользования и застройки;
- проект планировки территории;
- проект межевания территории,
- проект правил благоустройства территорий;
- проект решений о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства;
- проект решения о предоставлении разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства, вопросам изменения одного вида разрешенного использования земельных участков и объектов капитального строительства на другой вид такого использования при отсутствии утвержденных правил землепользования и застройки.



Модуль голосований

Предлагаемые категории проектов:

- 1 Библиотеки;
- 2 Благоустройство;
- 3 Бытовое обслуживание;
- 4 Водоснабжение;
- 5 Детские площадки;
- 6 Дороги;
- 7 Доходогенерирующие проекты;
- 8 ЖКХ;
- 9 Массовое мероприятие;
- 10 Места захоронения;
- 11 Места массового пользования;
- 12 Муниципальные образовательные организации;
- 13 Народное творчество;
- 14 Объекты культурного наследия;
- 15 Объекты культуры;
- 16 Пожарная безопасность;
- 17 Сбор бытовых отходов;
- 18 Связь;
- 19 Спорт;
- 20 Туризм;
- 21 Фельдшерско-акушерские пункты.





Личный кабинет пользователя

- Один человек – один голос (РОИ)
- Тайна голосования (РОИ)
- Привязка к регионам и муниципалитетам

Общественное голосование

РОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ИНИЦИАТИВА | ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ

63 Версия для слабовидящих

☒ Адрес проживания
Ханты-Мансийский Автономный округ – Югра АО,
г. Ханты-Мансийск, ул. Аграрная

☐ Адрес регистрации
г. Ярославль, ул. Авиамоторная

Аркадий

Новости

27.12.2019
Опросы по Суперсервисам

27.12.2019
Запущена опытная эксплуатация Платформы обратной связи

[ПОСМОТРЕТЬ ВСЕ →](#)

Новостная рассылка

Вы можете подписаться на самые важные и актуальные обновления проектов и событий

[ПОДПИСАТЬСЯ ✓](#)

ICQ канал

Также уведомления вы сможете получить в ICQ

[ПЕРЕЙТИ →](#)

Опросы

| | | |
|--|---|---|
| Опрос по использованию суперсервиса "Рождение ребенка" | Опрос по использованию суперсервиса "Правосудие онлайн" | Опрос по использованию суперсервиса "Переезд в другой регион" |
| Опрос по использованию суперсервиса | Опрос по использованию суперсервиса | Опрос по использованию суперсервиса |



Размещение информационного виджета



Объявления

Конкурсы

Национальные проекты Ярославской области

Карта проекта "Решаем вместе"

Горячие линии по вопросам отопления

ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ [На сайт >](#)

Опросы

Опрос по использованию суперсервиса...

Опрос по использованию суперсервиса...

Опрос по использованию суперсервиса...

Опрос по использованию суперсервиса...

Опрос по использованию суперсервиса...

← 1 2 3 4 →

В

F

O

I

T

12.11.2019

Дмитрий Миронов вручил ярославцам государственные награды

ВСЕ НОВОСТИ [Подписаться R](#)

09.12.2019 0:00
Поздравление губернатора Ярославской области Дмитрия Миронова с Днем Героев Отечества

09.12.2019 0:00
Обращение губернатора Ярославской области Дмитрия Миронова в связи с Международным днем борьбы с коррупцией

06.12.2019 21:05
Ярославское областное радио отмечает 90-летие

06.12.2019 14:10
Дмитрий Миронов: «Новое литейное производство в Рыбинске будет выпускать продукцию мирового уровня»

06.12.2019 10:20
Семь ярославских компаний вошли в программу Минпромторга по повышению конкурентоспособности

06.12.2019 15:20
Против пневмонии вакцинированы более 2 тысяч пенсионеров

06.12.2019 14:00
Жилищные условия на средства субсидий улучшили 8 многодетных семей

06.12.2019 9:45
Еще один проблемный дом введен в эксплуатацию

программа социально-экономического развития

10 точек роста
Ярославской области

Настройка размеров виджета, количества элементов, выводимых разделов, времени обновления.

В будущем – настройка цветовых схем.



Поддержка региона

- Установочные встречи и ВКС
- Обучение (вебинары, обучающие ролики, пользовательская документация, FAQ)
- Техническая поддержка (почта, мессенджер, типовые сценарии поддержки для 1-х линий)



Текущий статус и следующие ключевые шаги

| № «Пилотный» регион | Текущий результат | Плановый срок подписания соглашения | Определить перечень сайтов | Обучение пользователей |
|---------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 1 Саратовская | Запущена процедура согласования соглашения | 21.02.2020 | — | Не запланировано ! |
| 2 Нижегородская | Запущена процедура согласования соглашения | — | — | Не запланировано ! |
| 3 Рязанская | Запущена процедура согласования соглашения | 17.02.2020 | Определен | Не запланировано ! |
| 4 Ярославская | Запущена процедура согласования соглашения | 29.02.2020 | Определен | Проведено |
| 5 Башкортостан | Запущена процедура согласования соглашения | 19.02.2020 | Определен | Проведено |
| 6 ХМАО | Запущена процедура согласования соглашения | 17.02.2020 | — | Запланировано |
| 7 Калмыкия | Процедура согласования соглашения не запущена | 21.02.2020 | Определен | Проведено |
| 8 Московская | Запущена процедура согласования соглашения | 21.02.2020 | — | Запланировано |



Ролевая модель ПОС — кто понадобится от региона?

| Роль | Категория | Зона ответственности |
|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Модератор* | Сотрудник ведомства (организации) | Первичная обработка сообщений |
| Администратор | Сотрудник Оператора Системы | Ведение справочников и реестров Системы |
| Администратор ЛКО* | Сотрудник ведомства (организации) | Администрирование ЛКО ведомства (организации) |
| Координатор* | Сотрудник ведомства (организации) | Распределение сообщений между исполнителями |
| Исполнитель** | Сотрудник ведомства (организации) | Подготовка ответа на сообщение |
| Руководитель* | Сотрудник ведомства (организации) | Утверждение и подпись подготовленных ответов, контроль исполнения обращений |
| Куратор | Сотрудник ведомства (организации) | Контроль деятельности по работе с сообщениями граждан Анализ данных на соответствующем уровне |
| Уполномоченный* | Сотрудник ОГВ, ОМСУ | Работа в подсистеме Общественного голосования |
| Оператор ввода данных социологии | Сотрудник ведомства (организации) | Ввод данных о результатах социологических опросов и исследованиях |

* обязательно

** обязательно, если роль не совмещается Координатором