



Внедрение

**Платформы обратной связи (ПОС)
на территории Иркутской области**

(краткая информация)

Платформа обратной связи - это подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг», содержащая в себе несколько отдельных модулей:

1. Модуль «Сообщения» - это единое окно подачи сообщений посредством виджетов, размещенных на официальных сайтах ведомств в сети Интернет или в личном кабинете гражданина на портале госуслуг.

2. Модуль «Общественные голосования» обеспечивает проведение опросов и голосований по распределению частей регионального и местных бюджетов, а также обсуждение других вопросов местного значения.

Работа в ПОС осуществляется в рамках исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 1 марта 2020 года №ПР-354.

Как поступают сообщения в ПОС

Виджеты на порталах органов власти

госуслуги

Решаем вместе



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

Столкнулись с проблемой — сообщите о ней!

Сообщить о проблеме

госуслуги

Решаем вместе



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

Столкнулись с проблемой — сообщите о ней!

Сообщить о проблеме

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

госуслуги

Услуги Оплата Поддержка

Главная Категории услуг Сообщить о проблеме

 Платформа обратной связи

< Вернуться

Сообщить о проблеме

Яма на дороге, не горит фонарь, не убран снег или столкнулись с другой проблемой – сообщите о ней, и мы доставим это сообщение до ответственного ведомства и проконтролируем решение.

Срок рассмотрения:
10 - 30 дней, есть категории сообщений, по которым даются ускоренные ответы (выделены значком «часы» в списке категорий)

Как сообщить о проблеме?

 Авторизуйтесь на портале

Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Для получения услуги вам необходимо:

Войти

 или

Зарегистрироваться

Мобильное приложение



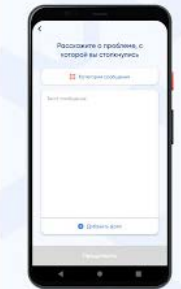
Госуслуги Жалобы

Минцифры России Инструменты

Для всех

Это приложение недоступно для вашего устройства.

Добавить в список желаний

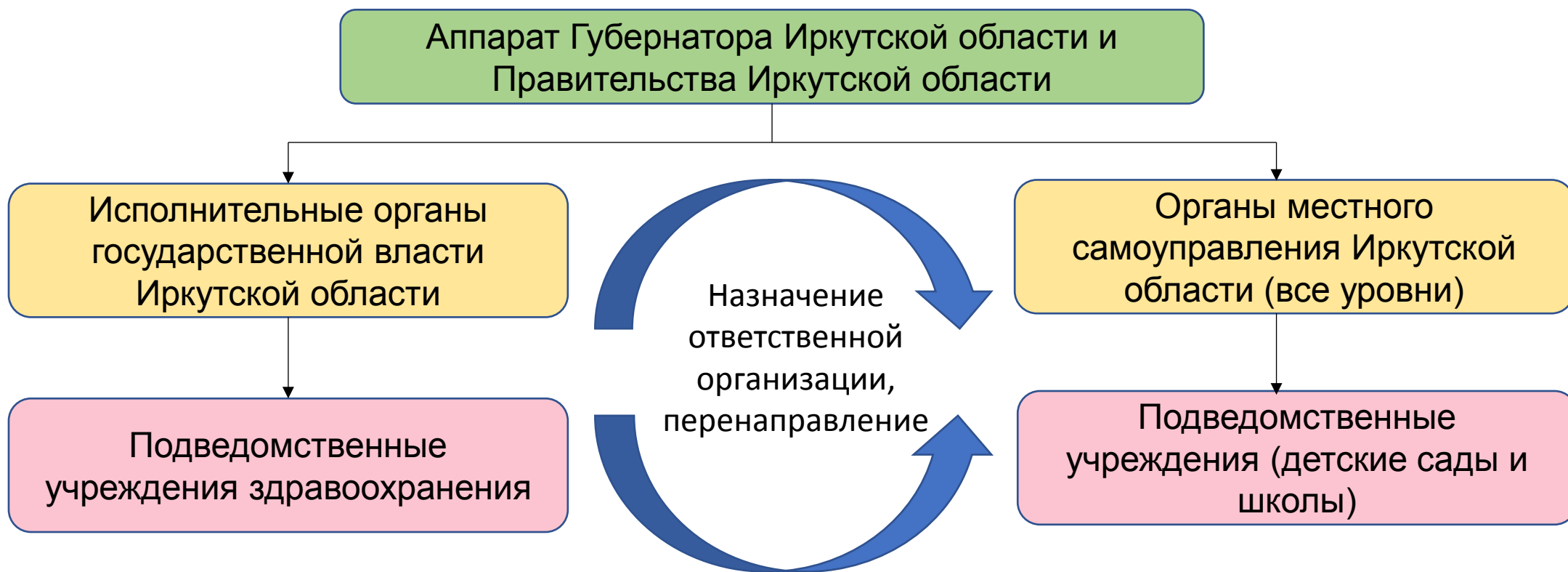








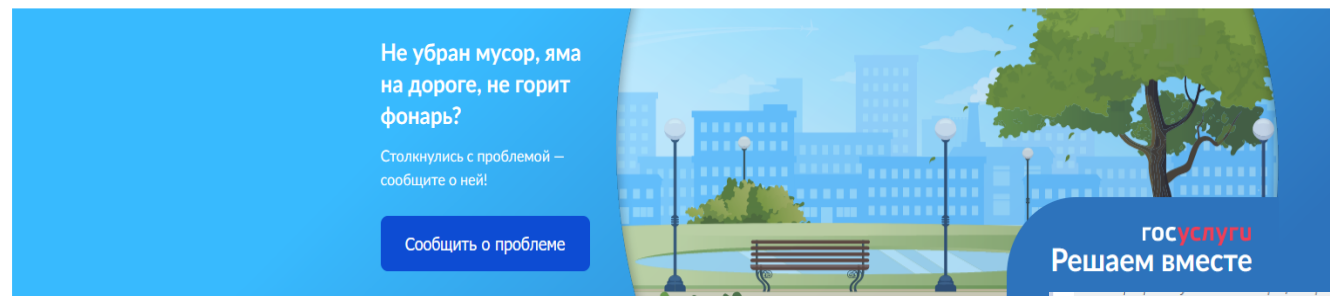
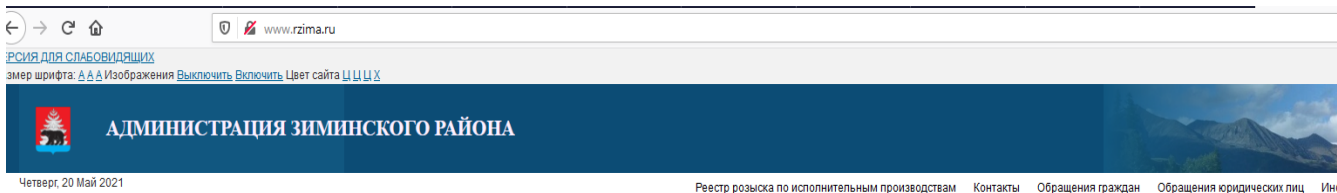
Ярусы ПОС



Подключение органов власти и учреждений в ПОС

Органы и организации	На 01.04.2021	На 01.06.2021	На 01.11.2021
Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации	Не менее 70%	100%	100%
Органы местного самоуправления (454)	Не менее 50% (227)	Не менее 70% (318)	Не менее 90%
Иные организации, осуществляющие публично значимые функции, включая образовательные организации, учреждения здравоохранения и прочие (школы и детские сады – 1743, учреждения здравоохранения - 444)	Не менее 10% (219)	Не менее 30% (656)	Не менее 50%

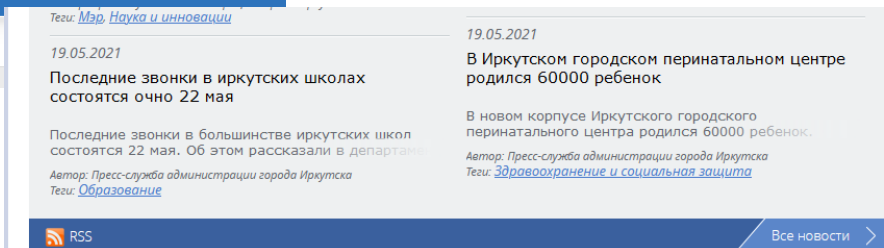
Виджеты должны быть видны!



ПРОКУРАТУРА ИНФОРМИРУЕТ

[Нормативно-правовое регулирование порядка переселения граждан из аварийного жилищного фонда](#)

Администрация Зиминского района



телефон горячей линии:

8 (3952) 39-99-99

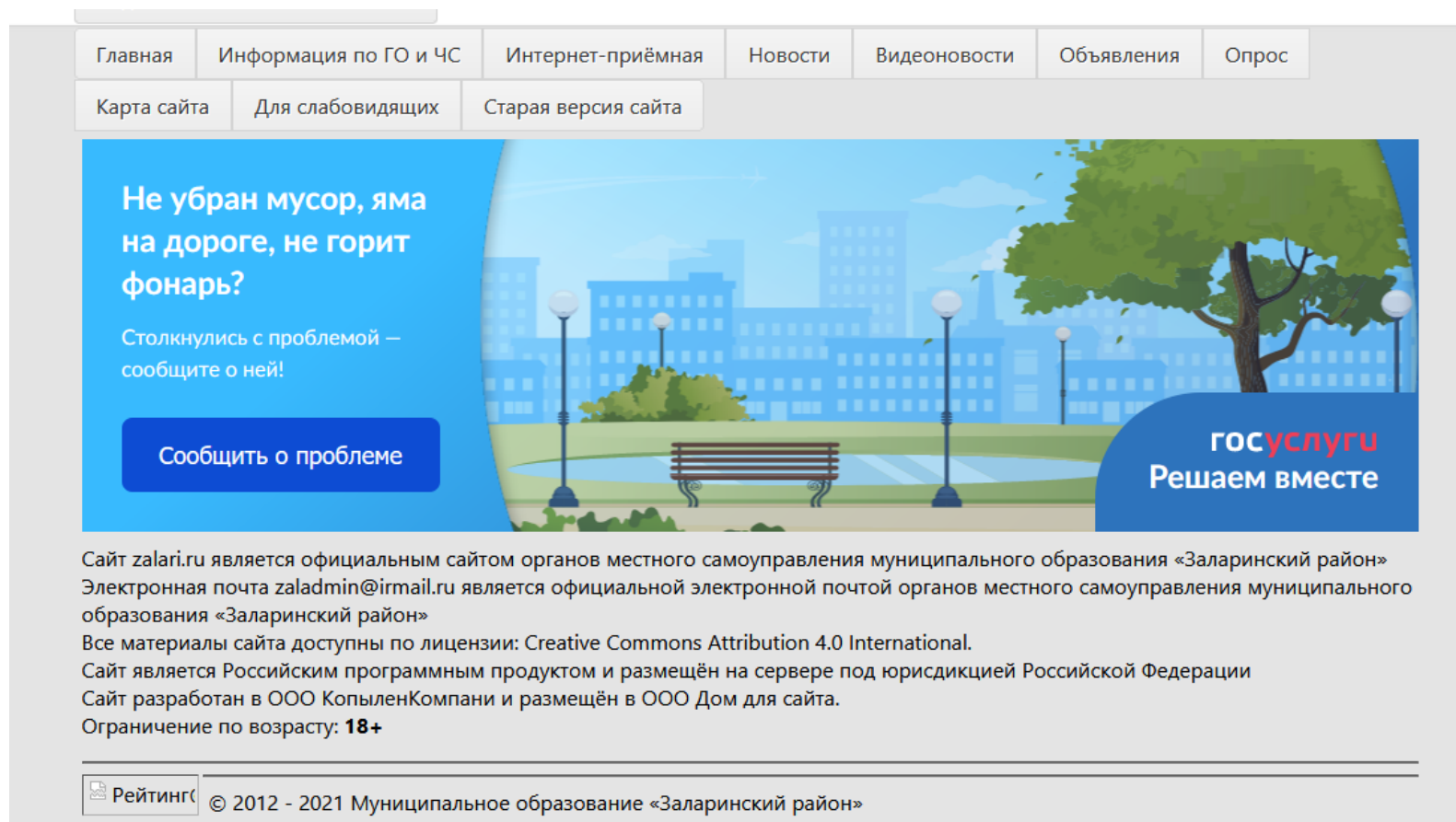


**ГОЛОСУЕМ
ЗА ПАРКИ И СКВЕРЫ
В НАШЕМ ГОРОДЕ!**

**Мой выбор,
Моё будущее**

Общественное голосование на портале Госуслуг

Не видно виджет внизу страницы!



Что необходимо

- 1) установить чекбокс готовности к работе личного кабинета органа власти;
- 2) установить чекбокс «Мной пройдено обучение»;
- 3) подтвердить учетные записи всех пользователей;
- 4) проверить, установить виджеты сообщений на сайте;
- 5) разместить опросы в ПОС, разместить виджеты.

Требуется подтверждение

☒ ЛКО готов к работе

Подтверждаю

Заккрыть

Требуется подтверждение

Подтвердите, пожалуйста, что Вы прошли обучение по работе с системой и готовы приступить.

☒ Мной пройдено обучение

Подтверждаю

Заккрыть

Вопросы и ответы

1. Регистрация и функции ПОС. Принцип работы портала – все инструкции по ПОС <https://pos.gosuslugi.ru/docs>.
2. Не работает карта (указание места проблемы) – разработчики ведут работу по доработке проблеме, но лучше указывать районы.
3. Нет возможности перенаправить сообщение в неподведомственную организацию по компетенции (например, Управление Роспотребнадзора по Иркутской области) – федеральные органы только начинают подключать к системе, пока заявителю отвечать, что вопрос вне компетенции органа, федеральный орган в ПОС не заведен и рекомендовать куда обратиться.
4. Координаторы располагают разным объемом информации по сообщениям. Те кураторы, которые позже подтвердили свою учетную запись на портале госуслуг, не владеют полной статистикой по сообщениям – предоставить ФИО координаторов для проработки вопроса со службой техподдержки.
5. Координатор не может вернуть сообщение модератору, если вопрос вообще не относится к компетенции органа– модератор – это сторонняя организация, обслуживающая систему. Переадресовать сообщение можно только в другой орган или написать заявителю ответ.
6. Нет возможности отписать сообщение несколько Исполнителям. Однако такая необходимость часто возникает – нет возможности и в ближайшее время не запланировано. Отвечать в рамках компетенции органа, переадресовывать только одному органу.
7. Кто должен подключать МО 1 уровня, сады, школы в районе к платформе ПОС? администрация района или они сами? – администрация района должна собрать сведения в таблицу по ответственным лицам от муниципальных образований и учреждений, передать в министерство, техподдержка заводит ответственных лиц.

8. Порядок проверки полученных сообщений и возможность настройки уведомлений на эл.почту и другие виды связи о поступивших в систему обращениях – [настройка сообщений на электронную почту возможна в личном кабинете \(вкладка «уведомление пользователя»\)](#).

9. Если за весь год в систему по организации поступит всего 1-5 обращений, придётся ли сотруднику ежедневно в ручном режиме мониторить систему на наличие поступивших обращений? Дополнительная нагрузка на сотрудника и трата времени впустую – [настройка уведомлений возможна](#).

Общая информация

1. Обращения в техподдержку необходимо направлять на sd@sc.minsvyaz.ru.
2. Администратор заходит по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/admin>.
3. Для просмотра сообщений необходимо пройти по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice>.
4. Для проведения опросов необходима роль «Уполномоченный региональный/муниципальный».
5. Для переадресации сообщений необходимо иметь роль «Координатор».
6. Все инструкции: <https://pos.gosuslugi.ru/docs>.