

## Что такое ПОС?



**Платформа обратной связи (сокращенно ПОС)** - это федеральная информационная система, созданная по поручению Президента РФ и действующая на основе *постановления Правительства России от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения»*. В соответствии с постановлением внедрение ПОС - это эксперимент закончился 31 декабря 2023 года. С сентября 2023 года *Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" внесены изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" относительно возможности направления обращений граждан через портал Госуслуг*. В декабре 2023 года было принято *постановление Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения"*.

**Платформа обратной связи (ПОС)** позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах и аккаунтах в социальных сетях органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Пилот по ее внедрению начался в 2019 году.

**Свердловская область** в 2020 году участвовала в пилотной апробации единого цифрового окна обратной связи – ПОС (*соглашение о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Свердловской области об апробации технологических решений, реализованных на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» от 30.10.2020 № ОК-П13-065-31584/170*). В 2021 году ПОС внедрена на всей территории Свердловской области (*соглашение о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22835/53*).

В 2020 году было принято *распоряжение Губернатора Свердловской области от 04.12.2020 № 654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)»*, в котором определены координаторы по взаимодействию с исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления, расположенными на территории Свердловской области.

Система ПОС является важным цифровым инструментом взаимодействия граждан с государственными/муниципальными органами и организациями. Ближайшие цели по организации внедрения ПОС в регионе: подключение новых социально значимых типов организаций к системе, повышение качества ответов и обратной связи с населением, сокращение сроков на подготовку ответов, в том числе в использовании инструментов получения обратной связи через социальные сети и мессенджеры (компоненты «Инцидент-менеджмент» и «Госпаблики»), увеличение числа проводимых опросов/голосований и публичных слушаний/общественных обсуждений с применением Платформы обратной связи.

Внедрение ПОС, как единого цифрового окна, включено в объединенный цифровой контур обратной связи с населением, организация работы которого включает в себя: портал Госуслуг, единые кол-центры МСЧ и здравоохранения («Горячая линия 122»), совместная работа с обособленным подразделением АНО «Диалог» в Свердловской области, организация прямых линий, обучение и поддержка пользователей системы.

Оценка внедрения ПОС в регионах производится по ключевым показателям и критериям на основе федерального рейтинга. **По итогам 2022 года** Свердловская область занимает **25 место** в рейтинге ПОС. **По итогам 2023 года** Свердловская область занимает **20 место** в рейтинге ПОС. Показатели внедрения ПОС входят также в систему оценки федерального рейтинга цифровой трансформации субъектов РФ.

ПОС включает в себя **четыре основных компонента**:

- приём и обработка сообщений/обращений граждан,
- проведение опросов/голосований, общественных обсуждений/публичных слушаний по инициативам органов власти и местного самоуправления,
- инциденты в социальных сетях, подразумевающие поиск проблемных сообщений и реагирование на них органами власти,
- а также госпаблики, которые предполагают централизованное управление аккаунтами в соцсетях и мессенджерах с возможностью модерации и построения контент плана.

**Основная цель платформы** — быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволит получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. В целом ПОС обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации.

*Платформа обратной связи создается в рамках федерального проекта «[Цифровое государственное управление](#)» национальной программы «[Цифровая экономика](#)».*