

АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН С ПОМОЩЬЮ ПОС (НА МАТЕРИАЛАХ МИНЦИФРЫ РА) Лавинишникова В.С.¹, Петрова Е.А.²

¹Лавинишникова Виктория Сергеевна – магистрант,
направление: прикладная информатика;

²Петрова Елена Алексеевна – кандидат экономических наук, доцент,
кафедра экономики предприятия и прикладной информатики,
Горно-Алтайский государственный университет, г. Горно-Алтайск

Аннотация: в статье анализируются полезность внедрения подсистемы Платформа обратной связи на территории Республики Алтай по материалам предоставленным Министерством цифрового развития Республики Алтай.

Ключевые слова: ПОС, Платформа обратной связи, ФГИС ЕПГУ, цифровая трансформация, перевод обращений граждан в электронный вид.

В Республики Алтай 9 декабря 2020 года распоряжением Правительства Республики Алтай № 760-р «О взаимодействии исполнительных органов государственной власти Республики Алтай при проведении апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Министерством цифрового развития Республики Алтай был запущен проект Платформа обратной связи (ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

ПОС создан для того, чтобы упростить взаимодействие граждан с государством. Это новый канал связи, который позволяет гражданам оставлять свои отзывы, предложения и жалобы на работу органов государственной власти, государственных учреждений и их сотрудников.

ПОС позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах исполнительных органов государственной власти Республики Алтай и органов местного самоуправления в Республике Алтай направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Некоторые категории жалоб предусматривают рассмотрение в ускоренном порядке. Виджеты связаны с Единым порталом госуслуг. О статусах и результатах рассмотрения сообщений граждане могут узнать в личном кабинете на ЕПГУ. Также у пользователей есть возможность оценить полученный ответ (результат решения проблемы) по пятибалльной шкале.

ПОС агрегирует данные по результатам обработки обращений, предоставляя пользователям аналитическую информацию в различных разрезах, в том числе с помощью конструктора отчетов:

- отчеты по статистике просрочек ответов на обращения;
- сводный отчет по обращениям в разрезе органа власти, организаций, стадий обращений, периода поступления обращений в систему,
- медианы удовлетворенности;
- тепловых карт по количеству обращений и удовлетворенности;
- отчетов по общественным голосованиям;
- отчетов по общественным инициативам;
- отчетам по обработке сообщений в открытых источниках.

Основная цель ПОС — 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 [3].

Роли в ПОС:

«Модератор» – это пользователь Системы, который отвечает за модерацию поступивших сообщений с целью дальнейшей передачи сообщения в ответственный орган власти или организацию. АРМ Модератора Системы предназначен для предоставления пользователю с ролью «Модератор» доступа к функциональным возможностям компонента классификации и маршрутизации входящих сообщений. Модератор принимает решение о том, принять сообщение в работу или отклонить, с разъяснением причины Заявителю [2].

«Координатор» – это сотрудник органа или организации, выполняющий функции распределения сообщений на исполнителей в Системе. Координатор распределяет сообщения в рамках своего органа или организации. Распределение осуществляется в соответствии с тематикой и сутью поступившего сообщения.

«Исполнитель» – это сотрудник органа или организации, ответственный за обработку и исполнение сообщения внутри системы.

«Руководитель» – это сотрудник органа или организации, обеспечивающий контроль над работой с сообщениями в части:

- согласования и утверждения ответов Заявителю;
- согласования и утверждения перенаправления сообщений в сторонние организации.

«Куратор» – вышестоящее должностное лицо, которое контролирует процесс обработки сообщений в органе или организации. Ему доступна вся информация по работе с сообщениями внутри организации. У него отсутствует возможность выполнять какие – либо действия с сообщениями.

«Администратор ЛКО» – ответственный сотрудник, которому доступен функционал администрирования личного кабинета органа или организации.

Рассмотрим контекстную диаграмму обработки обращений граждан до внедрения ПОС (рис. 1). Обращения рассматривались и обрабатывались на бумажном носителе.

Проведем декомпозицию контекстной диаграммы (рис. 2). Как мы видим из рисунка 2 все действия осуществлялись вручную, вначале обращения граждан проходили обязательную регистрацию, далее ставились на контроль, после чего, происходило назначение ответственного исполнителя в Минцифре РА и только после всех этих действий готовились ответы на обращения граждан. После внедрения ПОС процесс автоматизировался.

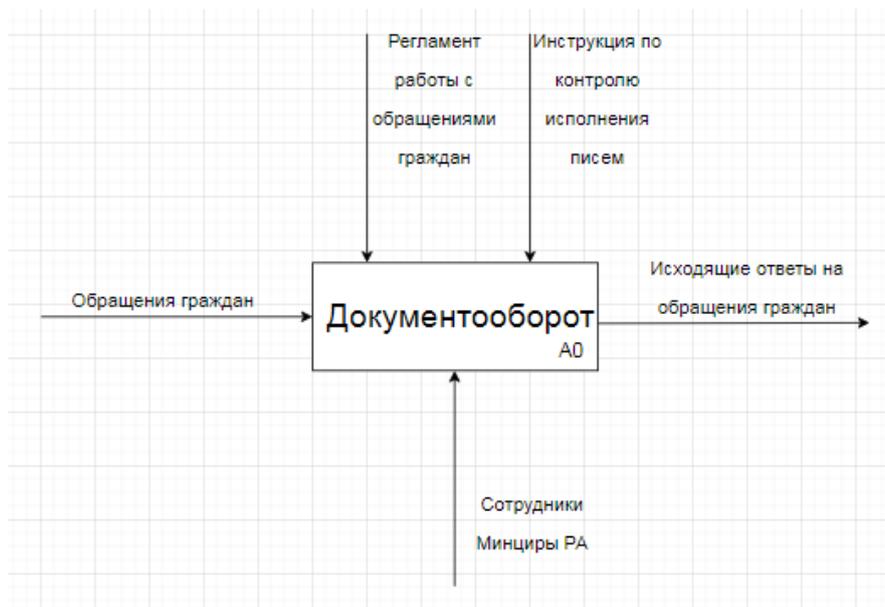


Рис. 1. Контекстная диаграмма обработки обращений граждан.

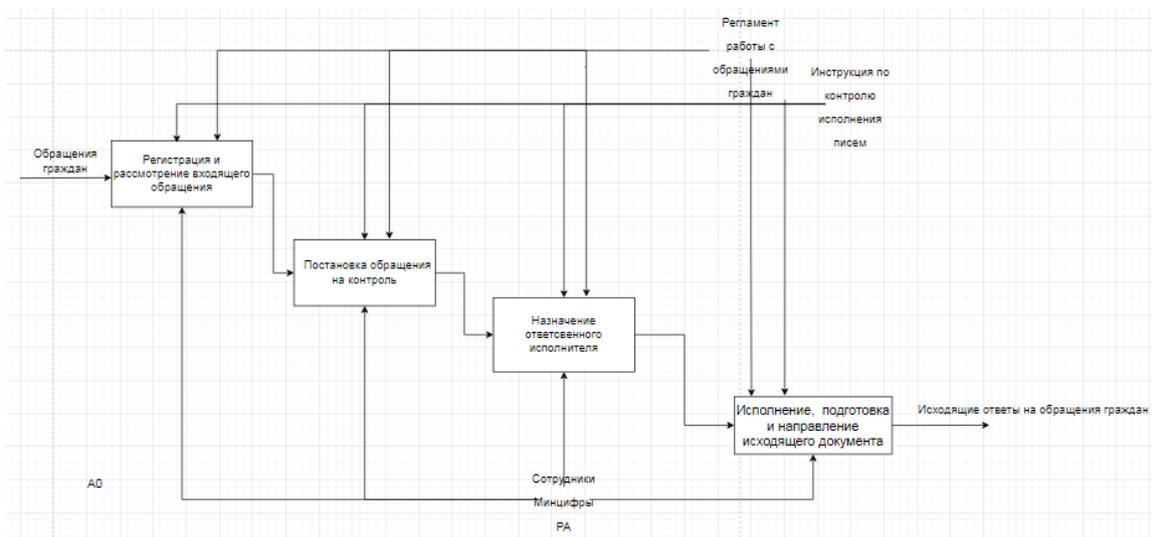


Рис. 2. Декомпозиция контекстной диаграммы обработки обращений граждан.

Рассмотрим контекстную диаграмму обработки обращений граждан после внедрения ПОС (рис. 3).

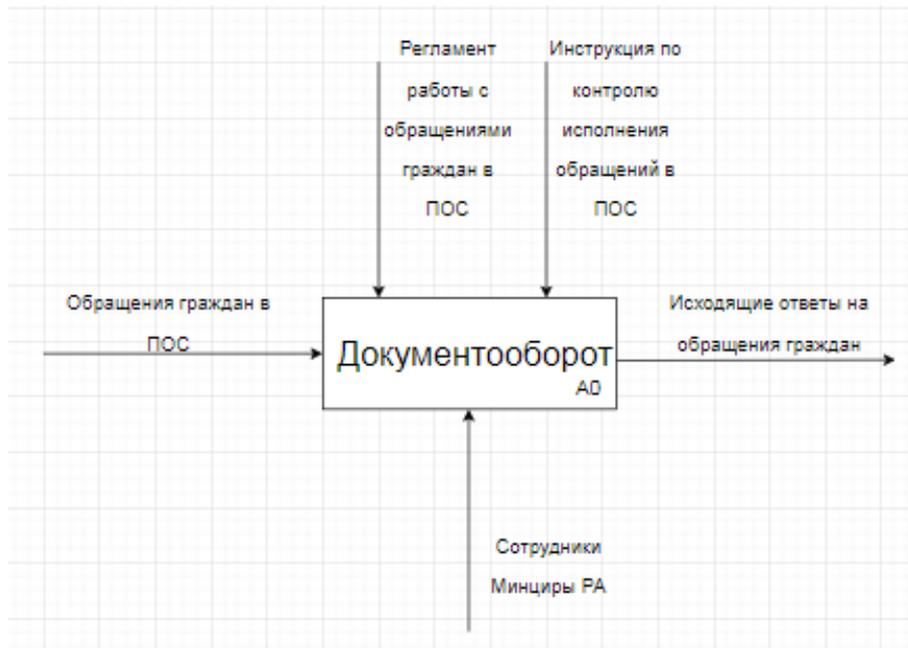


Рис. 3. Контекстная диаграмма обработки обращений граждан после внедрения ПОС.

Как мы видим контекстные диаграммы обработки обращений граждан до и после внедрения ПОС почти ничем не отличаются, для детального определения различий проведем декомпозицию контекстной диаграммы обработки обращений граждан после внедрения ПОС (рис. 4).

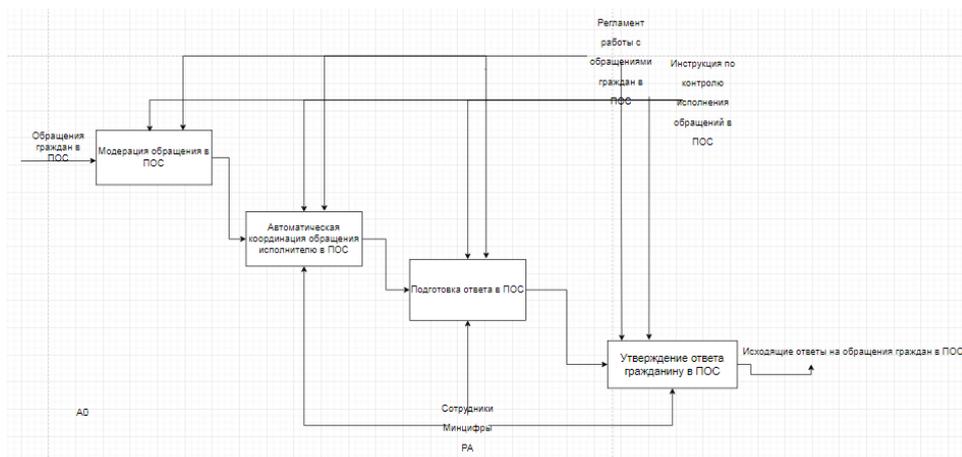


Рис. 4. Декомпозиция контекстной диаграммы обработки обращений граждан после внедрения ПОС.

Как мы видим, после внедрения ПОС оптимизировались процессы обработки обращений граждан. Теперь обработка обращений происходит полностью в электронном виде.

На данный момент к ПОС подключены следующие ведомства Республики Алтай: организации дополнительного образования для детей (27 организаций), учреждения культуры (20 организаций), организации социального обслуживания населения (12 организаций), центры занятости населения (1 организация), МФЦ (1 организация), организации, осуществляющие управления многоквартирными домами (9 организаций), ресурсоснабжающие организации (6 организаций) и 1 законодательный орган власти Республики Алтай.

Для наглядности количественные данные подключения к ПОС приведены в таблице 1.

Таблица 1. Ведомства, подключенные к ПОС.

Органы и организации	Количество всего
Исполнительные органы государственной власти Республики Алтай	21
Администрации ОМСУ в Республике Алтай	11
Органы местного самоуправления в Республике Алтай	92
Дет. сады (государственные, муниципальные)	43
Школы (государственные, муниципальные)	144
Центры занятости населения	1
Учреждения культуры	20
Учреждения здравоохранения (государственные, муниципальные)	21
Ресурсоснабжающие организации	6
Прочие государственные/муниципальные учреждения и предприятия	28
Подразделения ОМСУ (иные - кроме городских и сельских поселений)	15
Организации, осуществляющие управление многоквартирными домами	9
Организации социального обслуживания населения	12
Организации дополнительного образования для детей	27
МФЦ	1
Законодательный орган власти Республики Алтай	1
ИТОГО	451

В ПОС созданы 963 учетные записи.

В среднем обработка обращений в ПОС занимает от 3 до 30 дней в зависимости от категории обращения.

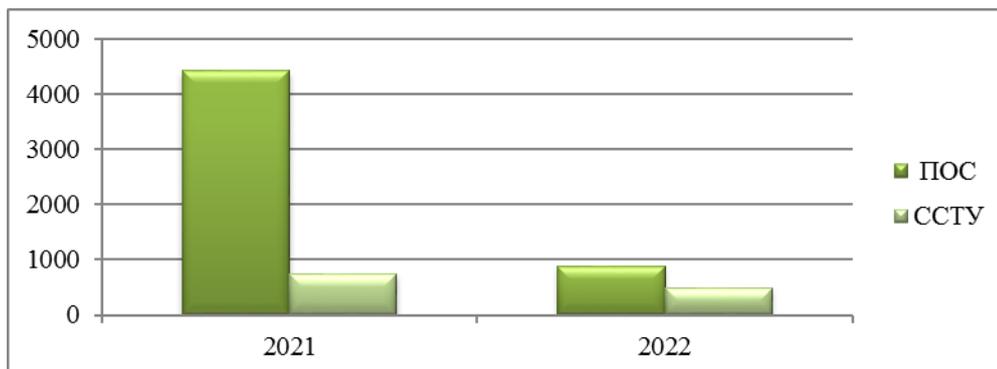


Рис. 5. Количество обращений граждан из системы ПОС и ССТУ.

Мы провели сравнение количества обращений граждан, поступивших через ПОС и через ССТУ за 2 года в Республике Алтай. ССТУ – информационный ресурс, куда вносятся данные по обращениям, поступившим в ведомство на бумажном носителе, на адрес электронной почты, а также через специальную форму на сайте ведомства и подлежащих рассмотрению в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Как мы видим из рисунка 5 в настоящее время ПОС является востребованным. Людям проще оставить свое обращение электронно с помощью ПОС, чем писать обращение на бумажном носителе и разносить по органам власти.

В Минцифру РА с начала работы поступило 50 обращений от граждан по категориям: связь и телевидение, интернет-услуги, портал госуслуг, МФЦ «Мои документы» и иное.

Процесс обработки сообщений граждан в ПОС состоит из следующих последовательных этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль:

- Модератор - для этапа модерации;

- Координатор - для этапа координации;
- Исполнитель - для этапа исполнения;
- Руководитель - для этапа согласования;
- Руководитель - для этапа утверждения.

В рамках осуществления функций по контролю за процессом обработки обращений Куратор, в случае необходимости и при наличии таких прав, может выполнять действия, которые в обычном режиме выполняют пользователи с другими ролями в ПОС [4]. Один пользователь может одновременно совмещать несколько любых ролей в ПОС.

Обработка сообщений граждан в ПОС в Минцифре РА приведено на рисунке 6.

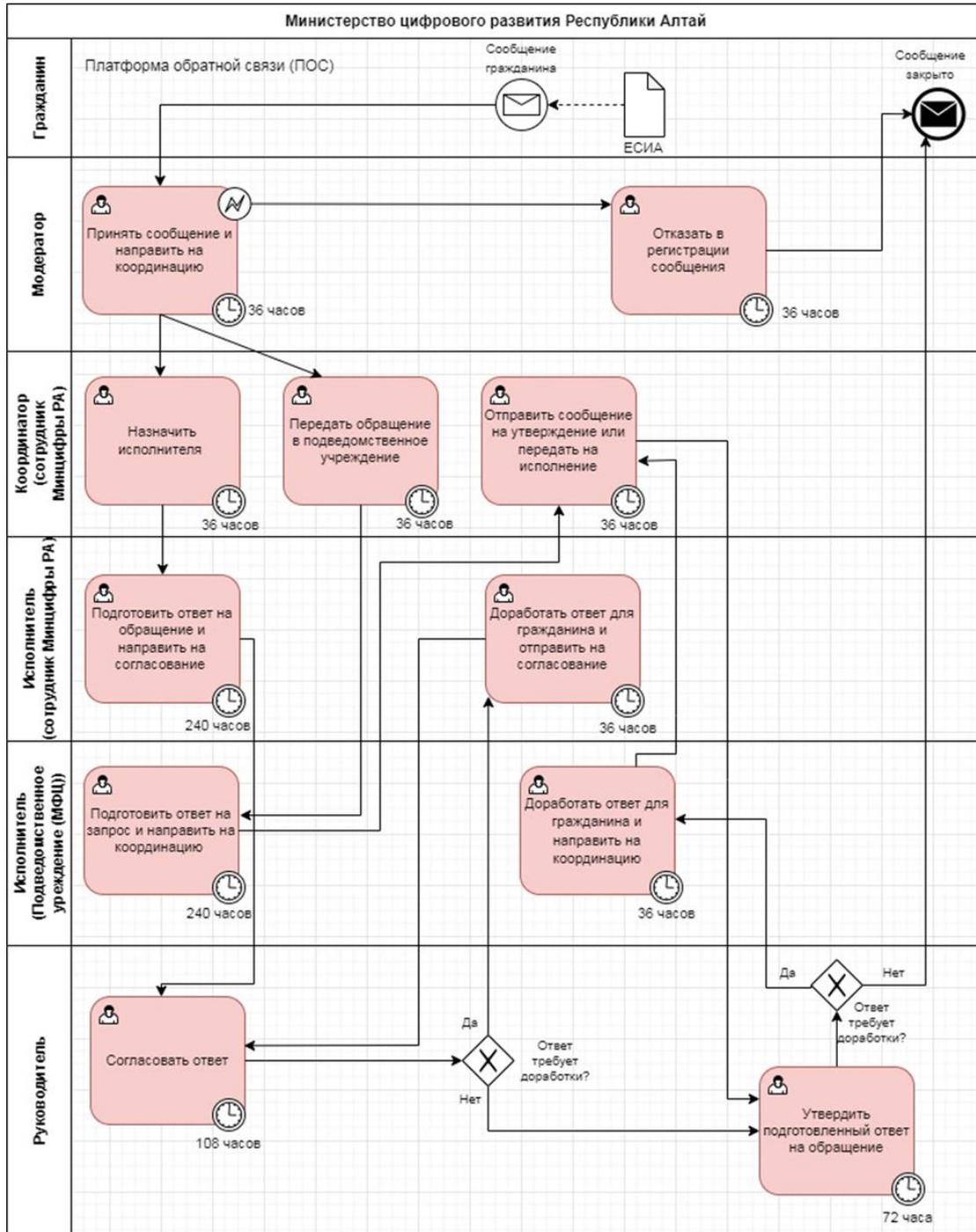


Рис. 6. Схематичная обработка сообщений граждан в ПОС.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что ПОС на базе ФГИС ЕПГУ была создана для облегчения взаимодействия граждан с государственными органами и повышения качества

предоставляемых государственных услуг. Она позволяет гражданам оставлять отзывы, предложения, жалобы и заявки на улучшение работы государственных органов и государственных услуг. Эта платформа также помогает государственным органам быстро и эффективно реагировать на проблемы и улучшать качество своей работы, что дополнительно способствует повышению уровня доверия граждан к государственным органам.

Список литературы

1. Республика Алтай. Распоряжение Правительства Республики Алтай «О взаимодействии исполнительных органов государственной власти Республики Алтай при проведении апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 9.12.2020 года № 760-р — 19 с.
2. Методические материалы для подготовки пользователей по работе с системой «Выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи, Москва 2021 г., - С. 57.
3. Платформа обратной связи (ПОС) // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/1058/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f (дата обращения: 20.03.2023 г).
4. Регламент работы с обращениями граждан «Выполнение работ по развитию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи, Москва 2021 г., - С 9.