

Платформа обратной связи (ПОС): особенности и опыт внедрения

Наталья Мошкова
Руководитель проекта ПОС
ООО «ЭОС ПВ», секретарь ПК-6



Что такое ПОС (платформа обратной связи)?

Основная цель платформы — оперативное решение актуальных проблем граждан.

ПОС обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации.

При работе с сообщениями граждан **ПОС осуществляет:**

- автоматический сбор и загрузку сообщений в ПОС,
- маршрутизацию сообщений между участниками процесса,
- отправку ответов Заявителю,
- автоматизацию сбора обратной связи от Заявителей.

ГИС ПОС входит в состав ФГИС ЕПГУ и функционирует на базе общей защищенной инфраструктуры ЦОД Инфраструктуры электронного правительства.





Нормативное регулирование ПОС

Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. N 1802

- Установлены цели, задачи и участники эксперимента
- Определены обязанности МинЦифры
- Понятия обращения и сообщения
- Установлен срок начала и окончания эксперимента 30 декабря 2021

Постановление Правительства от 20 декабря 2021 г. №2361

- Срок окончания эксперимента перенесён на 30 декабря 2022 г.
- Расширен круг участников

Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан проблем, **не адресованная в конкретные органы** и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, **не предусмотренном** ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

в **СООБЩЕНИИ** - один вопрос

в **ОБРАЩЕНИИ** – несколько вопросов

Обращения - предложение, заявление или жалоба, направленные **в соответствии с** ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" в органы и организации в форме электронного документа.



Документация ПОС

Ссылка на ЕПГУ: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>

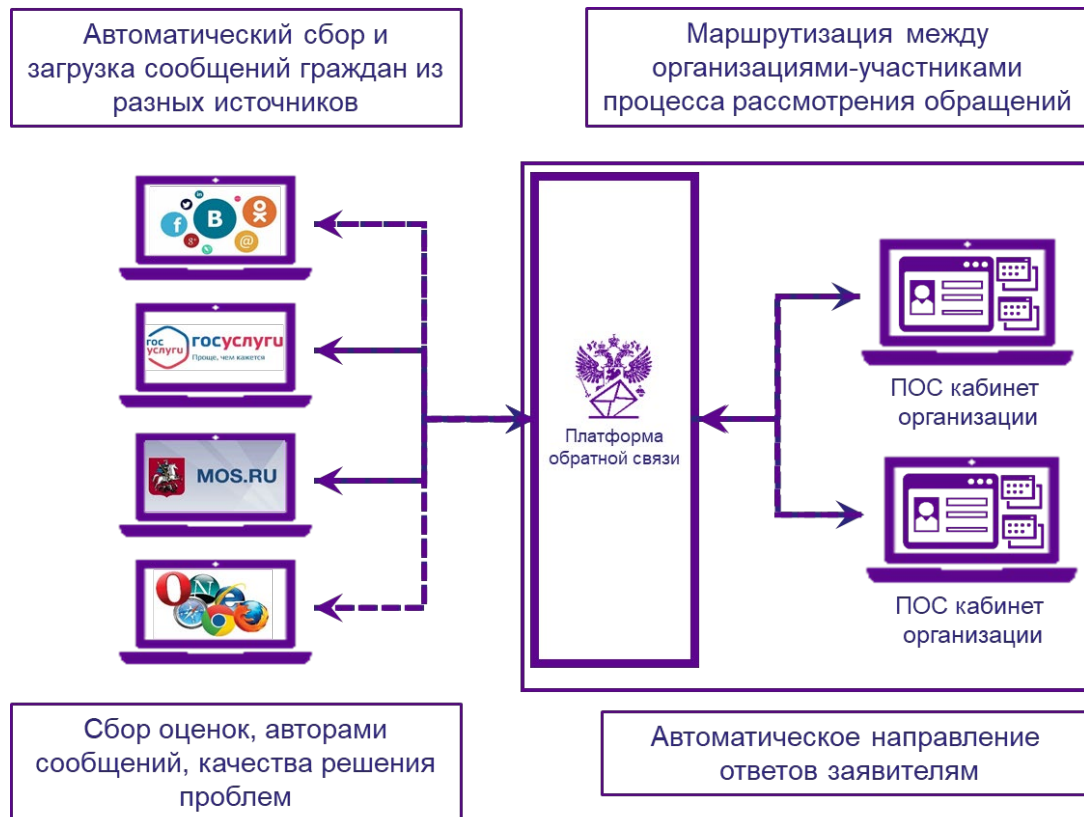
- ПОС. Интеграция с ВИС. Обращения
- Регламент работы с обращениями граждан
- Разъяснения по обеспечению ИБ при подключении к ПОС

Обращения – сообщения и обращения граждан и юридических лиц, направленные в органы и организации и их должностным лицам с использованием электронной формы ФГИС ЕПГУ и официальных сайтов таких органов и организаций, а также с помощью мобильного приложения ФГИС ЕПГУ.

Классификатор категорий ПОС разработан специально для платформы и отличается от утвержденного Общероссийского тематического классификатора для обращений граждан. Каждому сообщению/обращению в ПОС должна быть присвоена одна из категорий классификатора ПОС.



Основные функции Модуля. Интеграция с личным кабинетом



✦ **Двусторонний обмен данными (интеграция с ЛКО)**
Интеграция может осуществляться с несколькими ЛКО в ПОС.

- Аутентифицирует ДЕЛО-WEB в ПОС;
- Передает в СЭД данные о сообщениях граждан/юрлиц из ЛКО;
- Автоматически создаёт РК обращений в СЭД
- Передает в ПОС промежуточные статусы рассмотрения сообщений;
- Отправляет ответы о результатах рассмотрения сообщений в ПОС по команде пользователя СЭД.

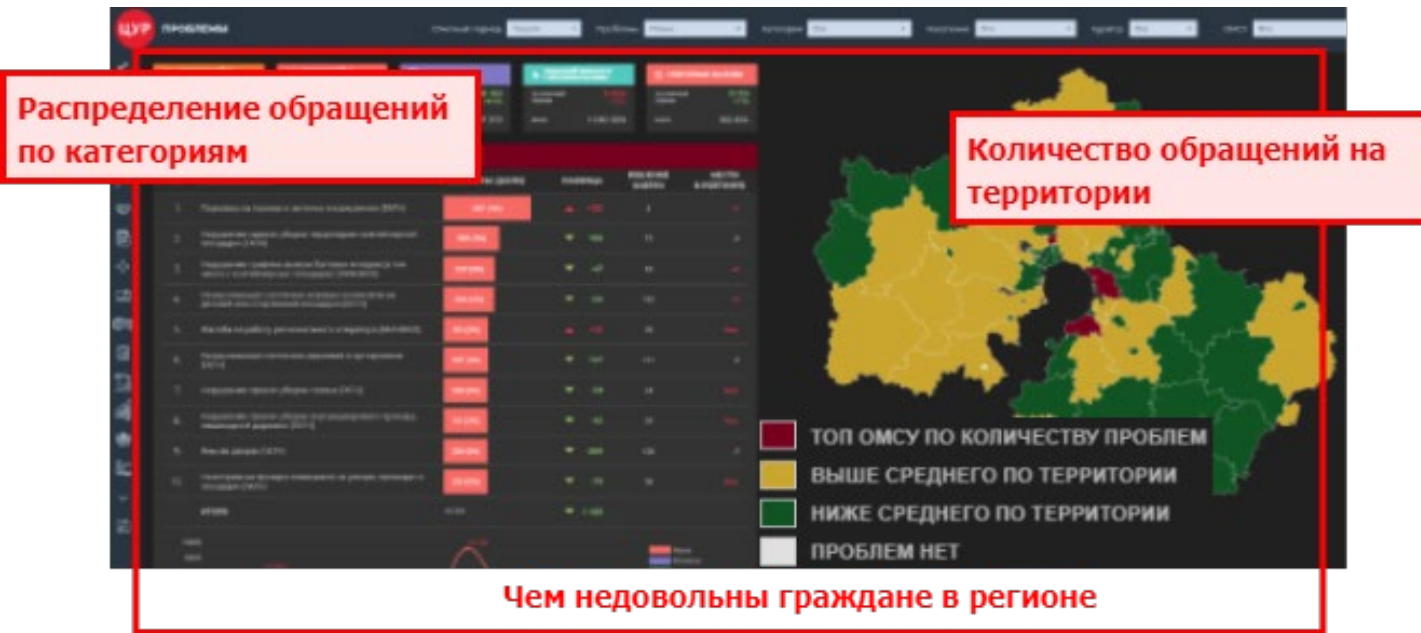
! Получить разрешение МинЦифры на внедрение этого подмодуля

✦ **Выгрузка на витрину данных ПОС**





Основные функции Модуля. Витрина данных



Тепловая карта показывает статистику по обращениям на территории регионов в зависимости от их количества для конкретных категорий обращений:

- новых
- просроченных
- повторных

Выгрузка может осуществляться из СЭД с общей БД для нескольких организаций.

! Установить в СЭД ассоциации категорий классификаторов ПОС и ССТУ.

! Для автоматического заполнения параметра «Статус ПОС» используется скрипт с настраиваемыми датами. Скрипт можно использовать многократно.

- Аутентифицирует ДЕЛО-WEB в ПОС
- Формирует и выгружает статистические данные по обращениям (59 ФЗ) из СЭД в ПОС с заданной периодичностью.



Особенности развертывания Модуля

Обмен данными по исполнению заявлений происходит через API в автоматическом режиме с заданным интервалом. СЭД «Дело» версии выше 20.2 тонкого клиента.
ФЗ - рабочий механизм модуля.

- Обратиться к общесистемному администратору ПОС (или в техподдержку ПОС), чтобы получить логин и пароль для аутентификации в тестовой среде
- В тестовой среде установить:
 - Сервер с ДЕЛО WEB (версии выше 20.2)
 - Сервер фоновых задач с выходом в Интернет
- Выгрузка данных в тестовой среде ПОС
- Выгрузка данных в промышленной среде ПОС





План внедрения модуля и другие методические документы



1. Выполнение скрипта для создания дополнительных реквизитов:
 - ПОС - добавление доп. реквизитов ПОС
 - ССТУ- дополнение к базе данных Дело для ССТУ
2. Настройка обязательных доп. реквизитов РК/РКПД и Рубрик на группах документов:
 - для Витрины данных:
доп. реквизит РК/РКПД и доп. реквизит Рубрик
 - для интеграции с ЛКО:
 - РК/РКПД вид «Обращения граждан»;
 - РК/РКПД ответа «Исходящие документы»
3. Настройка дополнительных реквизитов (Справочник организаций):
4. Импорт классификаторов ПОС и ССТУ
5. Сопоставление категорий (листов) рубрики ССТУ с рубрикой ПОС
6. Настройка ФЗ «Витрина ПОС. Выгрузка данных» (для выгрузки в Витрину данных)
7. Настройка Модуля интеграции ПОС (для работы с ЛКО)

Методическая документация модуля:

- Описание подмодуля «Витрина данных»
- Инструкция по настройке подмодуля «Витрина данных»
- Описание скрипта автоматического заполнения реквизита «СТАТУС ПОС» для выгрузки на витрину



Трудности при внедрении Модуля. Витрина данных

1. Несоответствие категорий классификаторов ПОС и ССТУ
2. Отсутствие полноценной тестовой среды (ручной разбор выгруженных в ПОС файлов)
3. Пробелы в нормативной документации ПОС (обязательность реквизитов, обращения и сообщения и т.д.)





Перспективы развития модуля

- Ожидаем нормативную документацию по ПОС до конца года
- Обновление классификатора ПОС, где будет присутствовать ассоциация категорий ПОС с темами Общероссийского тематического классификатора обращений граждан
- Доработка модуля новыми видами интеграции с ПОС:
 - **Витрина данных**
 - **API для обработки в ВИС/в ПОС**
 - API для получения ВИС данных Классификатора ПОС
 - **Взаимодействие по обращениям Заявителей через СМЭВ с обработкой обращений в ВИС/ПОС**
 - Обработка в ВИС в изолированном контуре без доступа в Интернет
 - API для получения ВИС из ПОС статистических и аналитических данных
 - Взаимодействие через СМЭВ для получения ВИС из ПОС статистических и аналитических данных
 - API для приема в ПОС данных справочников



Спасибо за внимание!



ЭОС

Наталья Мошкова

Руководитель проекта ПОС
ООО "ЭОС ПВ"

moshkova@eos.ru