

Платформа обратной связи: подключение и начало работы

для УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОС

Платформа обратной связи (ПОС) – это единый федеральный канал связи с гражданами на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг».

Внедрена в Красноярском крае в январе 2021 года.

Регламентируется Постановлением Правительства РФ от 10.11.2020 № 1802

ЦЕЛЬ:

Оперативное решение актуальных проблем граждан.

ЗАДАЧА:

Управляющие организации (далее - УО) в ПОС оказывают помощь в решении вопросов и проблем граждан в рамках своих компетенций.

Преимущества ПОС:

- 1) УО контролирует все этапы процесса – от момента подачи гражданином обращения до подготовки решения на его вопрос, а также контроль за соблюдением сроков и качеством ответов;
- 2) Информирование заявителей о всех этапах подготовки ответов посредством уведомлений в личный кабинет гражданина на портале «Госуслуг»;
- 3) Для заявителей наличие возможности оценить качество предоставленного УО ответа.

Этапы обработки обращения в ПОС:

- 1) **Отправка обращения.** Гражданин отправляет обращение с помощью:
 - Форма на портале «Госуслуг»;
 - Мобильное приложение «Госуслуг»;
 - Виджеты на сайтах органов власти или УО;
 - Приложение «Решаем вместе»;
 - Контакт центр 122;
- 2) **Модерация.** Минкомсвязь РФ осуществляет проверку обращения на соответствие правилам. Если обращение некорректно – отклонение и уведомление об этом заявителя. Если корректно – перенаправление в адрес службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (далее - Служба);
- 3) **Координация внешняя.** Служба осуществляет проверку правильности перенаправления обращения, выполненную модератором. Определяет исполнителя из списка УО в компетенции которой находится рассматриваемый вопрос. Отправка обращения в УО ответственному лицу на исполнение;
- 4) **Координация внутренняя (при наличии возможности).** В случае, если УО добавила в личный кабинет пользователей из числа сотрудников своей организации – координатор УО определяет конкретного исполнителя кто будет заниматься решением вопроса;
- 5) **Исполнение.** Сотрудник УО, назначенный в качестве исполнителя, прорабатывает проблему и готовит проект ответа заявителю. Загружает в ПОС проект ответа и направляет на утверждение;
- 6) **Утверждение.** Сотрудник УО с ролью «Руководитель» осуществляет согласование и утверждение проекта ответа;

7) **Отправка ответа.** После утверждения заявитель получает ответ в личный кабинет портала «Госуслуг».

При подготовке ответов важно:

- 1) Соблюдать регламентные сроки рассмотрения обращения;
- 2) Максимально сокращать сроки решения вопросов;
- 3) Максимально повышать качество ответов;
- 4) Всесторонне рассматривать обращение и приложенные к нему материалы;
- 5) Писать корректные и уважительные ответы, не забывать поприветствовать гражданина;
- 6) В ответах указывать контактные данные, раскрывать все принятые для решения проблемы меры и указывать любую дополнительную информацию, которая может быть полезна при решении вопроса;
- 7) Добавлять фото и видеоматериалы, подтверждающие решение вопроса заявителя.

ЭТАПЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ УО К ПОС

Необходимо:

1) Распечатать, заполнить реквизитами УО и **подписать** трехстороннее **Соглашение** о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи (далее - Соглашение).

Соглашение в формате PDF размещено на сайте Службы по ссылке:

<https://krasnadzor.ru/gosudarstvennyj-zhilishchnyj-kontrol/oferta-pos>

2) Определить сотрудника УО, ответственного за внедрение ПОС в УО.

3) **Заполнить Excel Заявку** на подключение к техническим решениям, в которой указать сведения о лице, назначенном на шаге 2.

4) Отсканировать подписанное **Соглашение** и **вместе с Заявкой направить в Службу** на электронную почту LK@krasnadzor.ru

Либо направить бумажные оригиналы почтой РФ или любым другим удобным способом.

НАЧАЛО РАБОТЫ УО В ПОС

На основании переданного от УО Соглашения Служба формирует заявку в техническую поддержку ПОС на создание личного кабинета УО (далее – ЛК УО).

Далее в ЛК УО добавляется учетная запись сотрудника УО, указанного в заявке на подключение в качестве ответственного лица (далее – Пользователь ЛК УО).

Пользователю ЛК УО назначаются следующие роли:

- а) «Администратор» – сотрудник УО, который обладает возможностью изменять настройки ЛК УО, добавлять новых пользователей и назначать им права доступа;
- б) «Координатор» – сотрудник УО, который осуществляет направление поступающих обращений на исполнение иным сотрудникам УО;

- в) «Руководитель» – сотрудник УО, который согласовывает и утверждает подготовленный ответ заявителю;
- г) «Исполнитель» – сотрудник УО, который рассматривает поступившее обращение по существу и подготавливает проект ответа заявителю.

Таким образом Пользователь ЛК УО может самостоятельно принять в работу, рассмотреть и подготовить ответ на поступившее обращение. При наличии соответствующей возможности Служба рекомендует добавить в ЛКО иных сотрудников УО и распределить между ними функциональные роли согласно должностным обязанностям.

При создании Пользователя ЛК УО на электронную почту, указанную в заявке на подключение, поступает письмо от портала «Госуслуг» с пригласительной ссылкой для активации учетной записи.

ВАЖНО: Всем Пользователям ЛК УО необходимо пройти по полученной ссылке и подтвердить (активировать) свою учетную запись!

ВАЖНО: Также на этапе активации учетной записи **подтвердить следующие настройки ЛК УО: «ЛКО готов к работе» и «Мною пройдено обучение»!**

После активации учетной записи вход сотрудника УО в ПОС с ролью «Администратор» осуществляется по ссылке:

<https://pos.gosuslugi.ru/admin>

Вход сотрудников УО в систему с ролями «Координатор», «Руководитель», «Исполнитель» осуществляется по ссылке:

<https://pos.gosuslugi.ru/backoffice>

Внешний вид ЛК УО в ПОС отличается в зависимости от функциональной роли пользователя. При направлении заявителями новых обращений в УО они в первую очередь отображаются в личном кабинете пользователя с ролью «Координатор».

Координатор с помощью кнопки «Назначить исполнителя» перенаправляет обращение сотруднику УО, который будет рассматривать обращение и подготавливать ответ заявителю.

Пользователю с ролью «Исполнитель» доступны только те обращения, которые назначены ему в работу. После размещения в ПОС ответа на обращение и его утверждения пользователем с ролью «Руководитель» - система направляет заявителю результаты рассмотрения обращения в личный кабинет на портале «Госуслуг».

Методические рекомендации по работе в системе доступны по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/10>

Контакты технической поддержки: тел.: +7 (391) 263-10-51, email: pos@krskcit.ru