



«ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ  
СВЯЗИ (ПОС)»



## Основные функции ПОС



### Подача и обработка сообщений

единый канал подачи сообщений во все органы власти и организации, сквозная регистрация и маршрутизация, мониторинг стадий рассмотрения сообщений, оценка ответов заявителем



### Учет мнения граждан

путем проведения голосований, опросов и обсуждений



**Реагирование на сообщения в социальных сетях**  
содержащие предложения или жалобы граждан

**Предоставление  
аналитической  
информации**



## **Цели и задачи Платформы Обратной Связи**



**Организация приема и обработки сообщений граждан**



**Обеспечение возможности обработки сообщений в короткие  
сроки путем определения фаст-треков**



**Размещение форм («виджетов») на всех сайтах РОИВ, ОМСУ  
и организаций субъекта**



## Начало работы с системой

1. Откройте браузер (Google Chrome, Yandex, Safari, Opera, Microsoft Edge – **за исключением Internet Explorer**)
2. В адресной строке браузера введите адрес сайта - <https://pos.gosuslugi.ru/>
3. Выполните авторизацию в Системе используя свою учетную запись ЕСИА (**ВАЖНО! Учетная запись ЕСИА обязательно должна иметь статус «подтверждена»**)
4. Вы вошли в Систему и можете обрабатывать сообщения



## Сроки обработки **сообщений**

В ПОС установлены два срока обработки сообщений



Стандартный срок обработки – до **30** календарных дней



Фаст-треки\* (быстрые задачи) – до **10** календарных дней



Федеральные сервисы – **1 - 15** календарных дней

*\* список фаст-треков определяется на уровне субъекта*

от 23.12.2022

Руководителю муниципальной  
общеобразовательной организации

#### ПОРУЧЕНИЕ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 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» ведется работа с сообщениями граждан, поступающими из Единого портала государственных и муниципальных услуг через платформу обратной связи (ПОС).

В целях соблюдения данного постановления, а также распоряжения главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 декабря 2020 г. № 340-р во всех муниципальных органах управления образованием и муниципальных образовательных организациях заведены личные кабинеты, назначены сотрудники, ответственные за работу в ПОС.

Просим взять под контроль вопрос предоставления ответов на сообщения граждан, поступающих через ПОС, и незамедлительно обработать сообщения, оставшиеся без рассмотрения, во избежание нарушения сроков ответов.

Стандартный срок обработки сообщений в ПОС - 30 календарных с момента регистрации сообщения в системе.

Фаст-трек – это особые категории сообщений, которые рассматриваются в срок до 10 календарных дней.

Фаст-трек – категории, которые по объективным причинам ведомство может рассмотреть в короткие сроки, либо эти сроки закреплены соответствующими законодательными или правовыми актами.

Исполняющий обязанности  
директора департамента

Н.М.Полякова

В.В.Гергалов  
2558446

## ВНИМАНИЕ!

**Отслеживать поступление обращений в ПОС  
необходимо не реже двух раз в день и  
жёстко соблюдать регламентированные  
сроки ответа!**

## Создание **личного кабинета организации:**

- назначить ответственных за работу в ПОС (минимум два человека, включая руководителя)
  - подать заявку в МКУ КМЦИКТ «Старт»
  - к заявке приложить форму, в которой должно быть указано:
    - Наименование ведомства - полное наименование организации;
    - ОГРН, ИНН образовательной организации;
    - адрес сайта образовательной организации;
    - ФИО, должность, мобильный телефон, e-mail и роли назначенных сотрудников (один сотрудник может иметь несколько ролей).
- \* такая форма должна быть заполнена и при **увольнении** ответственного сотрудника, и при **назначении** нового.

# Основные роли в ПОС.

- **Руководитель** – утверждает (согласовывает) ответ. Утвержденный руководителем ответ, система отправляет заявителю. Руководитель может: корректировать ответ прежде, чем утвердить или вернуть его на доработку исполнителю; создавать отчёты.
- **Координатор** – первый, кто видит входящие сообщения. Его основная роль – маршрутизация сообщений. Координатор может отклонить сообщение, перенаправить в другие ведомства, назначить исполнителя, взять сообщение в работу и подготовить ответ.
- **Куратор** – видит всё, что происходит в ЛКО, есть возможность готовить отчёты. Куратор не принимает участия в подготовке ответа. Есть функции переназначения ролей и остановки повторного рассмотрения.
- **Исполнитель** – получает сообщения от координатора и готовит ответ. Исполнитель может передать право подготовки ответа другому должностному лицу с ролью Исполнитель или вернуть сообщение Координатору.



# Подтверждение подключения к ПОС.

## Требуется подтверждение

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

- Мною пройдено обучение
- ЛКО готов к работе

Подтверждаю

Закреть

Для подтверждения своего подключения, предусмотрено специальное окно с двумя чекбоксами.

Это окно всплывает после того, как сотрудники с определёнными ролями авторизовались в ПОС. Окно появляется лишь в том случае, если раньше для конкретного ЛКО не были поставлены одна или обе галочки.

# Контактная информация.

- Администратор **ПОС** – Харитоновна Марина Владимировна
- **E-mail:** [kharitonova@mail.centerstart.ru](mailto:kharitonova@mail.centerstart.ru)
- Контактный **телефон** – 202-60-46
- Дополнительная информация по **ПОС:** <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>