минцифры_

Об инструментах работы с обратной связью

Министерство
цифрового развития, связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации

Август 2025 г.

ПОС – платформа №1 по работе с обратной связью__

К ПОС подключено

- **65** федеральных органов власти, а также Государственная Дума и Совет Федерации
- **2,6 тыс. (100%)** РОИВ
- **21,0 тыс. (94%)** ОМСУ
- **149,9 тыс.** социально значимых организаций

Посредством ПОС в 2025 г. поступило **3,9 млн обращений и сообщений граждан** (5,4 млн в 2024 г.)

9,6 дней в 2025 г. средний срок рассмотрения (8,8 дня в 2024 г.)

58,4% в 2025 г. уровень удовлетворенности (65% в 2024 г.)

Основные задачи__

01 **Сокращение срока рассмотрения обращений**

02 **Выявление и мониторинг проблем**

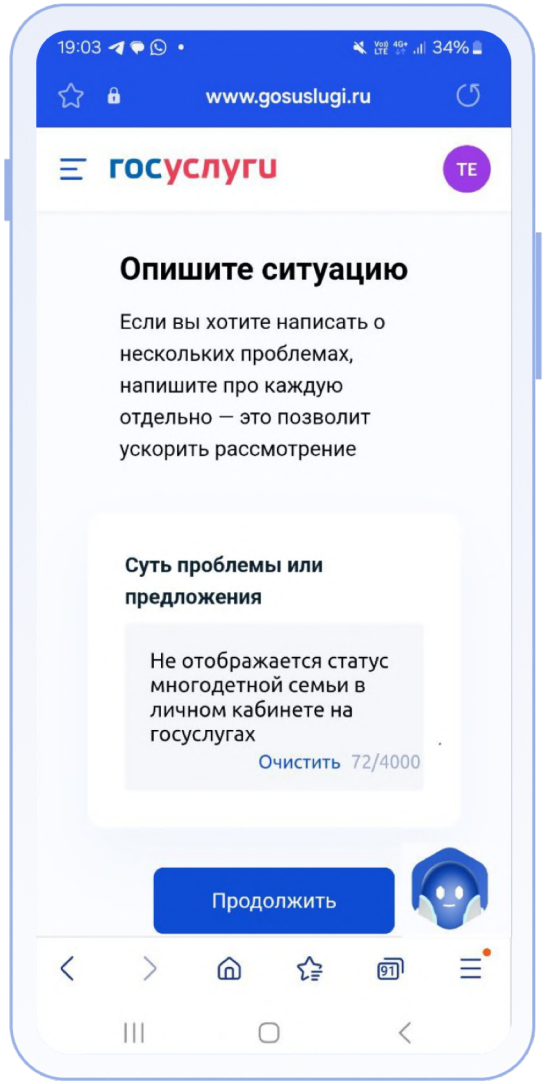
03 **Реальное решение проблем**

04 **Снижение нагрузки на ведомства**

Робот Макс поможет гражданам не ждать ответа__

Цифровой ассистент «Робот Макс» позволит:

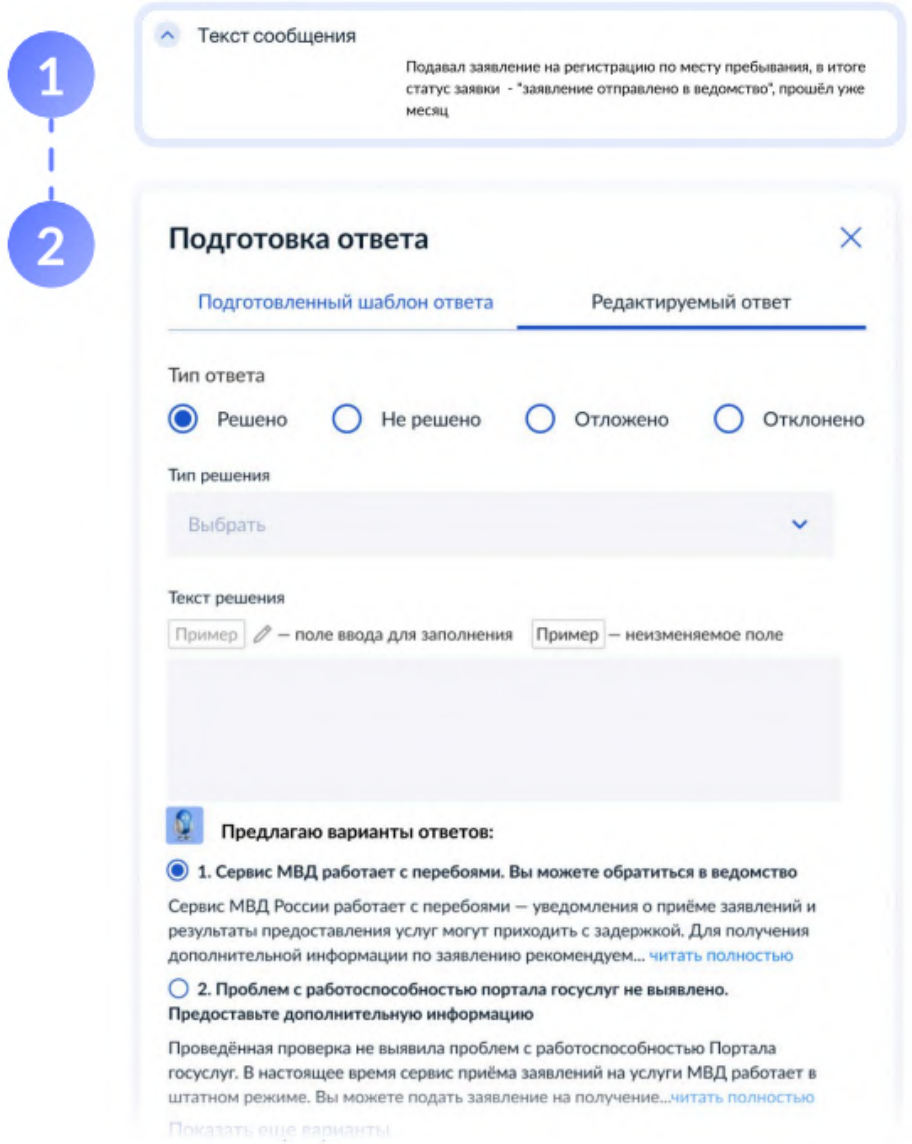
- Предоставлять предиктивный ответ до направления обращения
- Сократить время ожидания ответа гражданином
- Снизить трудозатраты исполнителей на обработку обращений



ИИ поможет сотрудникам ведомств в подготовке ответов__

ИИ-помощник исполнителя позволит

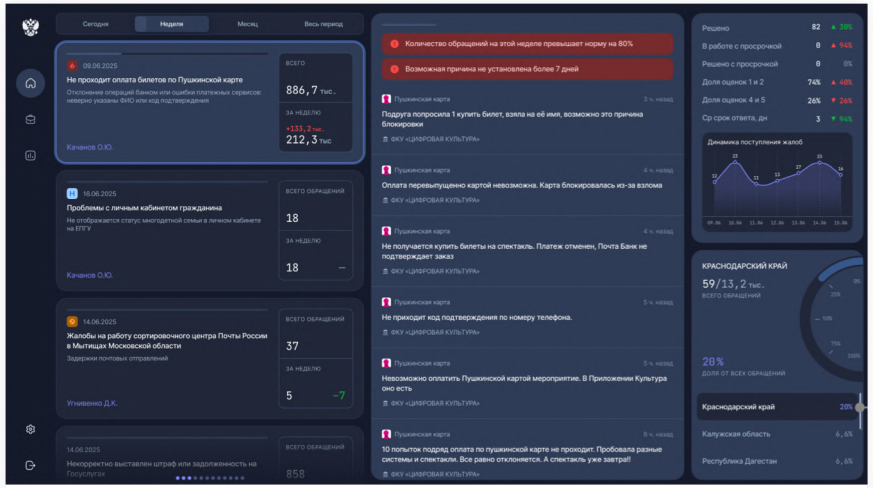
- Выявлять суть жалобы
- Готовить проект ответа с учетом контекста
- Переводить с бюрократического языка на человеческий
- Находить необходимые данные

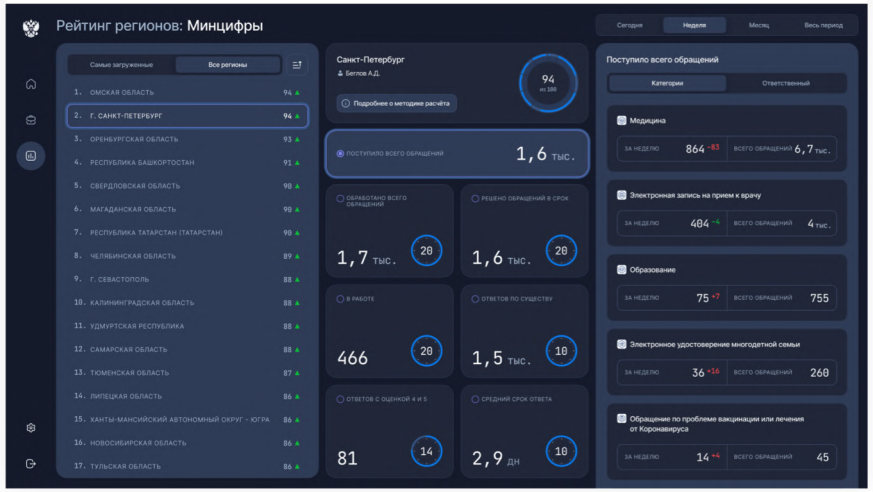


ИИ поможет выявлять проблемы__

ИИ-механизм кластерного анализа обратной связи позволит

- Анализировать массив первичных данных жалоб
- Группировать жалобы, содержащие одну проблему, в кластер





Дашборд на основе кластерного анализа жалоб позволит

- Выявлять проблемы на раннем этапе
- Мониторить в реальном времени
  - Всплески жалоб по проблемам
  - Появление новых проблем
  - Динамику жалоб по проблемам
- Детализировать проблемы до жалоб
- Анализировать проблемы в разрезе региона, муниципалитета, отрасли
- Контролировать решение проблем
- Рейтинговать исполнителей по качеству и скорости работы

Карта проектов – удобный инструмент для комплексного решения проблем__

Карта проектов позволяет

- Выявлять системные проблемы на основании жалоб
- Формировать проекты для решения проблем
- Визуализировать проекты на дашборде
- Предоставлять фактуру для принятия решений
- Контролировать реализацию проектов
- Уведомлять жителей о реализации проектов

Обратная связь не только в обращениях__

Функционал общественных голосований ПОС

- Опросы граждан
- Голосования
- Общественные обсуждения и публичные слушания
- Прямые линии

В 2025 г. в ПОС проведено

- **49,5** тыс. опросов *(79,2 тыс. в 2024 г.)*
- **13,5** тыс. публичных слушаний *(27,1 тыс. в 2024 г.)*
- **6,6** тыс. общественных обсуждений *(11,3 тыс. в 2024 г.)*
- **823** голосования по проектам и объектам благоустройства *(1,5 тыс. в 2024 г.)*

Новый функционал

- Инициативные проекты
- Заочные голосования СНТ/ОНТ
- Конструктор конкурсов
- Оценка социально значимых организаций
- Реализация всего функционала ФКГС на ПОС

Инициативное бюджетирование позволяет жителям участвовать в реализуемых проектах__

За 10 лет:

- **180 тыс.** проектов реализовано
- **240 млрд** – общая стоимость реализованных проектов
- **76 регионов** используют

Инициативное бюджетирование в ПОС позволяет

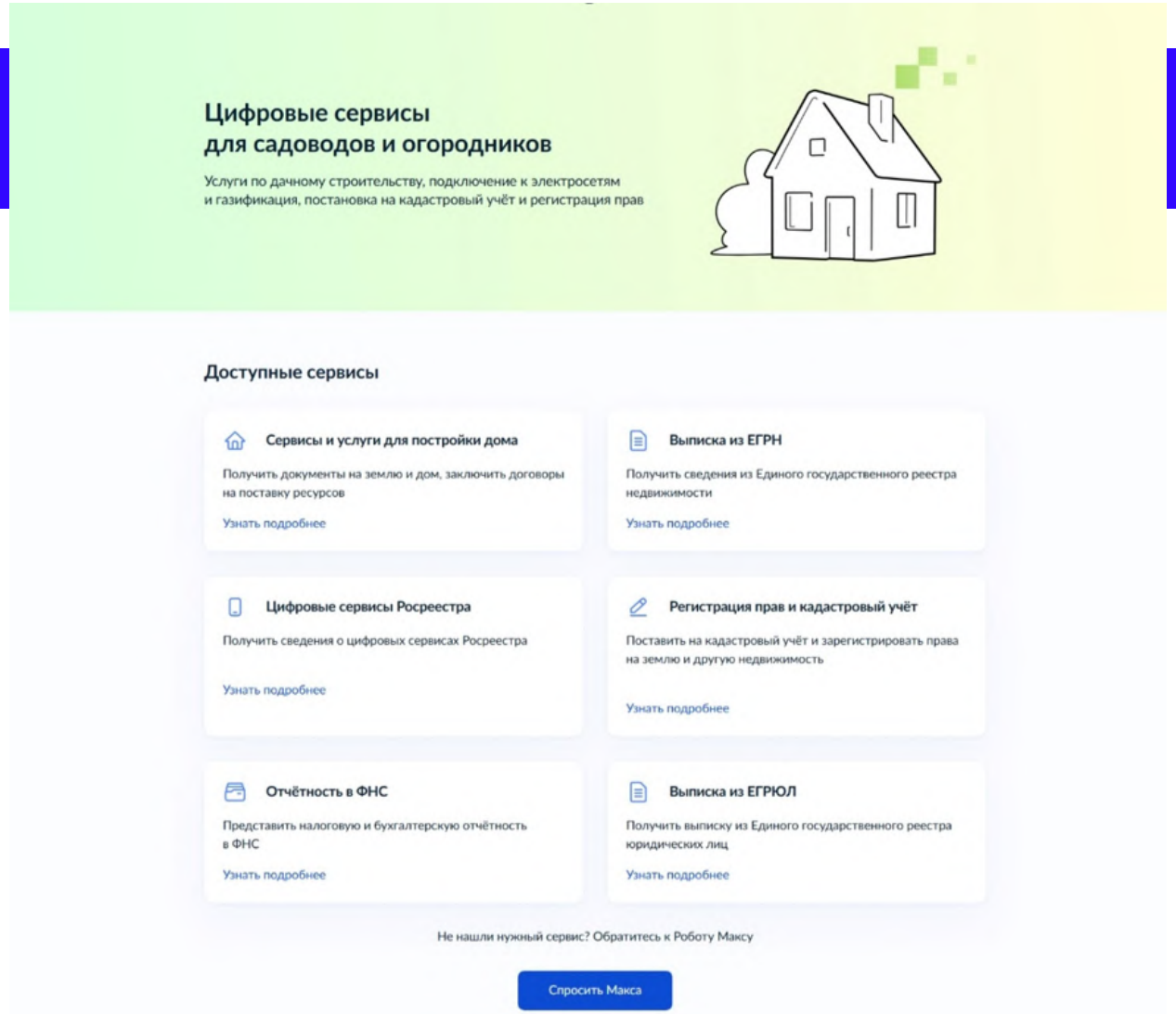
- Организовать процесс по единым правилам
- Использовать привычный пользователям интерфейс ПОС
- Верифицировать участников с использованием ЕСИА
- Размещать гражданам и ОМСУ ссылки на проектные идеи
- Онлайн отслеживать результаты голосования

Садоводам и огородникам стало удобнее голосовать__

В России 36 тыс. СНТ и ОНТ
17 млн садоводов и огородников

Реализована возможность для СНТ/ОНТ проводить заочные голосования в ПОС

- Формирование реестра участников СНТ в электронном виде
- Верификация участников с использованием ЕСИА
- Онлайн отслеживание результатов голосования
- Реализация в ПОС дистанционного голосования в перспективе



Проведение конкурсов в цифровом формате__

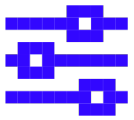
Возможность проводить конкурсы на ПОС

- Настройка количества и последовательности этапов
- Настройка состава (содержания) этапа
  - ✓ Подача заявок
  - ✓ Модерация заявок
  - ✓ Экспертиза заявок
  - ✓ Голосования, опросы
  - ✓ Подведение итогов
- Создание ролевой модели

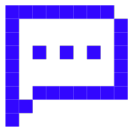
На ПОС проводятся

- Голосование «Культурная столица» **2,2 млн голосов в 2024 г.**
- Голосование «Молодежная столица» **818 тыс. голосов в 2024 г.**
- Премия «Служение» **925 тыс. голосов в 2025 г.**

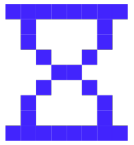
Функционал оценки социально значимых организаций в ПОС позволит



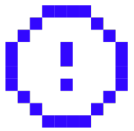
Оценить в ПОС качество оказываемых организацией услуг по результатам посещения



Адресно **направлять** уведомления о возможности оценить организацию



Оценивать разовые услуги и услуги, которые предоставляются длительное время

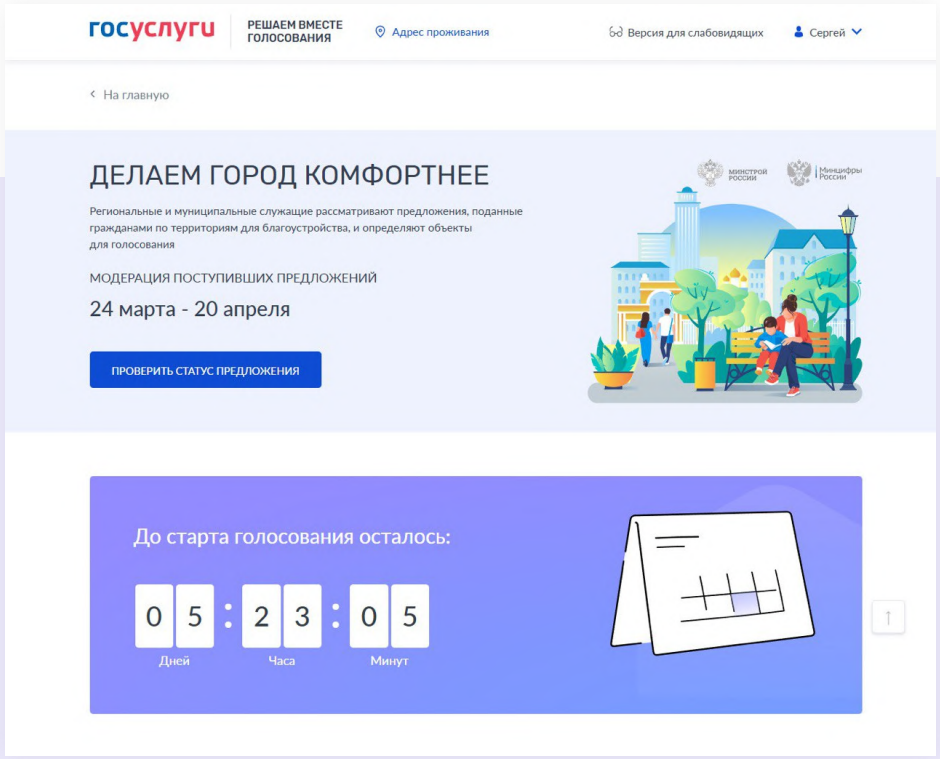


Обеспечить достоверность результатов оценки

Голосование по выбору объектов благоустройства в удобном формате__

Весь функционал ФКГС реализован в ПОС

- Сбор предложений граждан
- Заведение объектов голосования
- Проведение голосования
- Голосование через волонтеров с использованием мобильного приложения «Госуслуги Волонтер»
- Подведение итогов

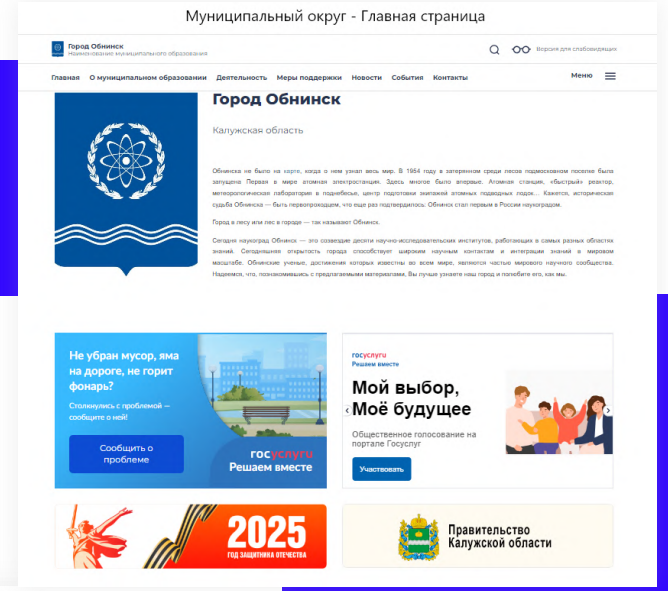


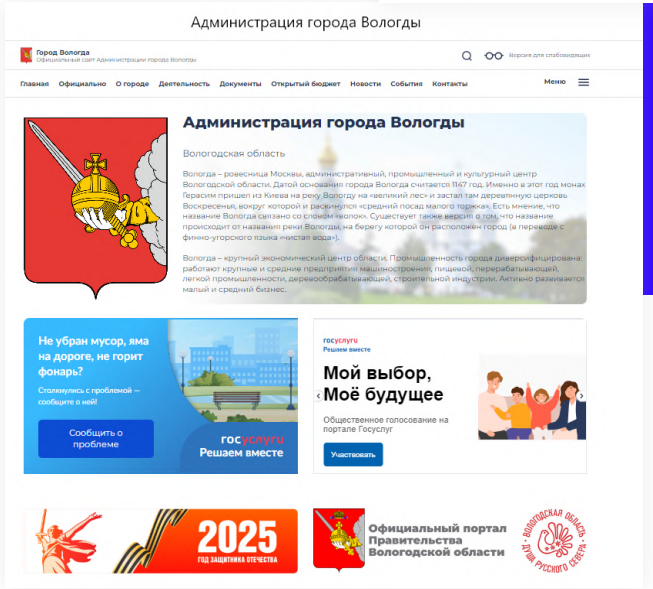
В 2025 году:

- **16,6 млн** голосов
- **1 667** муниципалитетов
- **6 054** объектов
- **105 тыс.** волонтеров

Госвеб – удобный и безопасный конструктор сайтов__

- Бесплатный хостинг сайтов
  и бесплатное обучение редакторов
- Соответствует требованиям НПА
  и лучших практик
- Предустановленные виджеты ПОС,
  ПОС.Бизнес
- Интеграция с ПОС Госпаблики
- Интеграция с ЕРВК и ТОР КНД.
  Простые реестры





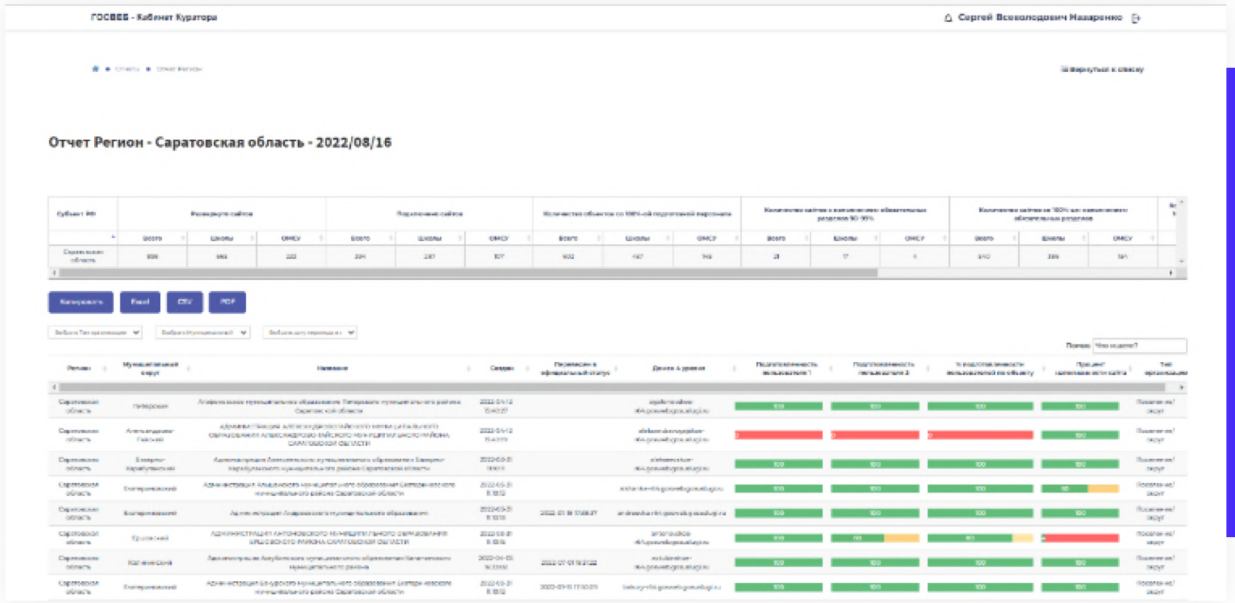
Целевая аудитория Госвеб постоянно растет__

- 71 субъект Российской Федерации
- 3 ФОИВ + 5 ФОИВ в работе
- 44 + тыс. сайтов
- 107 + тыс. редакторов
- 15 + тыс. подписчиков информационного канала
- 76,6 + млн посетителей сайтов

Каждый 4-й сайт госсектора развернут на Госвеб__

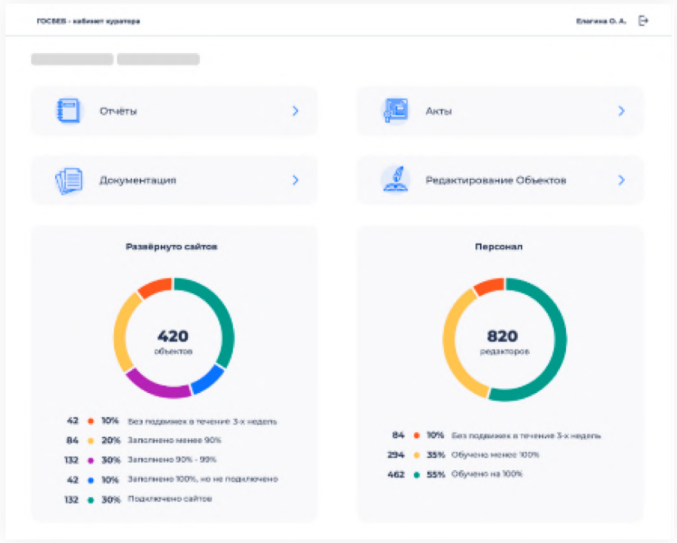
- ✓ **Школы** – 20,4 тыс. сайтов
- ✓ **Детские сады** – 13,4 тыс. сайтов
- ✓ **ОМСУ** – 7,0 тыс. сайтов
  (по 222 сайтам поданы заявки на регистрацию сетевых СМИ)
- ✓ **Медицинские организации** – 2,1 тыс. сайтов
- ✓ **Спортшколы** – 544 сайта
- ✓ **Колледжи, техникумы** – 311 сайтов
- ✓ **СО НКО** – 189 сайтов
- ✓ **Библиотеки** – 72 сайта
- ✓ **Музеи** – 56 сайтов
- ✓ **ФОИВы** – 3 сайта + 90 сайтов их структурных подразделений
- ✓ **РОИВы** – 3 сайта
- ✓ Учреждения дополнительного образования

ЛК куратора – удобный инструмент контроля__



Дашборы по ключевым показателям в разрезе

- Регион
- Муниципалитет
- Организация

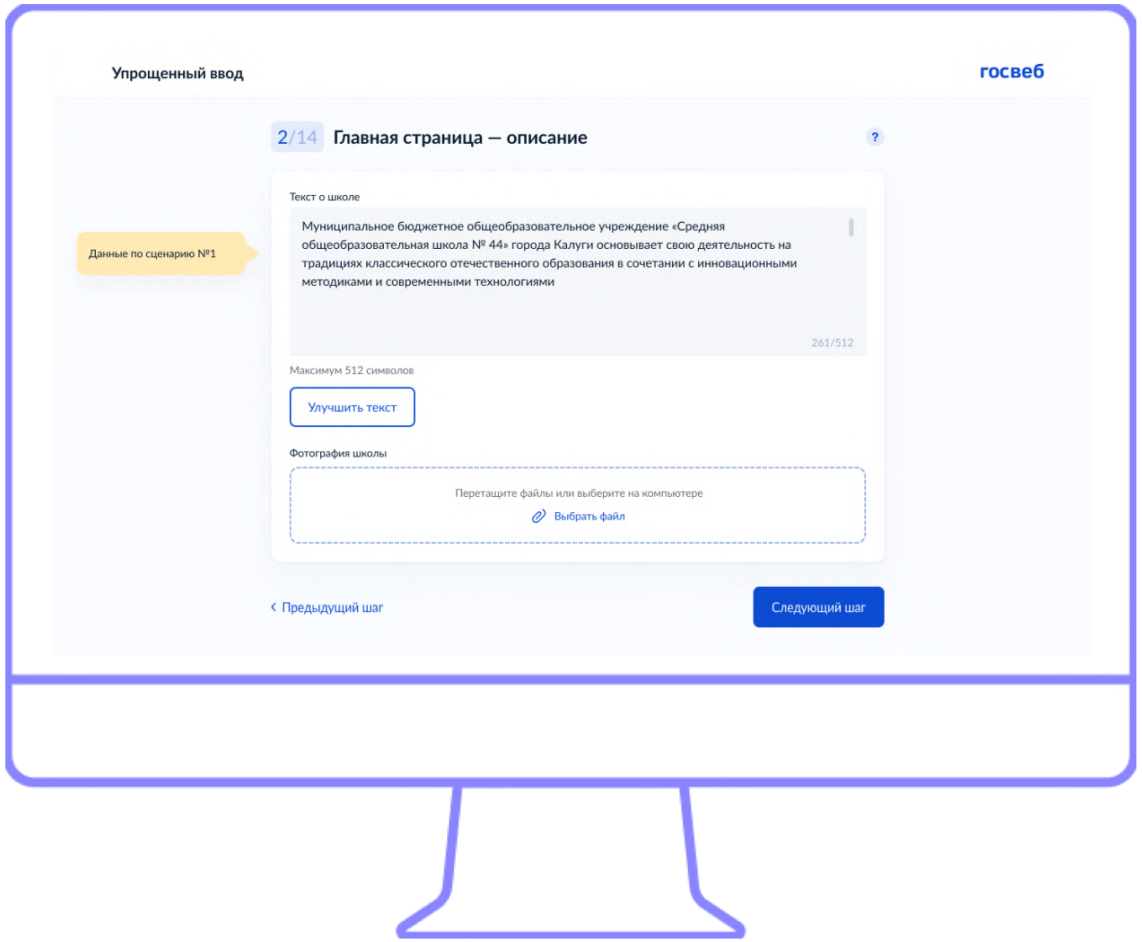


- ✓ Оценка уровня соответствия контента на сайте заданным критериям
- ✓ Мониторинг сайтов на соответствие единым требованиям
- ✓ Оперативное информирование о необходимости устранения выявленных несоответствий/нарушений
- ✓ Постоянно пополняемая «База знаний»

Робот Макс поможет

- Найти нужную информацию на сайте
- Дать ответы на вопросы
- Подсказать, как действовать (дать инструкцию)
- Получить необходимую услугу на ЕПГУ

Создание сайта на Госвеб в один клик__



01 Автоматизированное развертывание сайта из шаблона

02 Автоматическое заполнение блоков с учетом лучшей практики

03 Использование ИИ для генерации контента

04 Улучшение контента по заданным параметрам

минцифры_

Спасибо за внимание!