

Тезисы выступления
директора казенного учреждения города Омска «Управление
информационно-коммуникационных технологий» Катунина И.Н.
«Вопросы об организации работы с платформами государственных
сервисов (ПГС) и обратной связи (ПОС)»
Опыт администрации города Омска

*Эксперимент на уровне
всей страны – не самая удачная
в это, так тяжелое время, затея.*

1. Платформа обратной связи. Результаты опытной эксплуатации.

Распоряжением Администрации города Омска от 21 июля 2021 года № 134-р создана рабочая группа по проведению апробации технологических решений, объединенных под названием «Платформа обратной связи» (далее по тексту «ПОС») и реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ФГИС ЕПГУ).

В ходе апробации технологических решений ПОС, выявлены следующие проблемы:

1. Недостаточность функциональных возможностей ПОС для организации эффективного процесса рассмотрения сообщений в Администрации города Омска:

- отсутствие возможности анализа исполнительской дисциплины по исполнителям внутри подразделения;

- отсутствие инструмента анализа сроков координации и переадресации сообщений (существуют многочисленные факты переадресации сообщений с истекшим сроком исполнения, при этом подразделением, нарушившим срок рассмотрения сообщения, будет считаться подразделение, получившее сообщение с уже нарушенным сроком рассмотрения, в связи с тем, что просрочка привязана к сообщению, а не исполнителю);

- отсутствие возможности переадресации сообщений нескольким адресатам при наличии в сообщении вопросов, относящихся к компетенции нескольких органов;

- отсутствие возможности направления сообщения на исполнение нескольким исполнителям одновременно (при наличии в сообщении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений);

- отсутствие возможности устанавливать сроки исполнения каждому исполнителю отдельно в случае подготовки ответов несколькими исполнителями последовательно;

- отсутствие возможности редактирования ответа на сообщение в роли «куратор»;

- отсутствие возможности поиска сообщения по фамилии заявителя;

- отсутствие сортировки сообщений по дате поступления и поступившие

за определенный период;

- недостаточность иерархии рассмотрения сообщений в организации «Координатор – Исполнитель – Руководитель – Куратор», предусмотренной ПОС. Требуется промежуточные участники, обеспечивающие процесс согласования и контроля рассмотрения сообщений в структурных единицах организации (например, отделах).

2. Отсутствие в ПОС ряда федеральных органов исполнительной власти, что делает невозможным переадресацию им сообщений.

3. Отсутствие информирования о появлении новых функций ПОС или изменении существующих, механизма документирования истории изменений.

4. Несоответствие персональных компьютеров сотрудников техническим требованиям ПОС.

Информация о выявленных проблемных вопросах направлена в Министерство промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области.

На рейтинг регионов в рамках апробации ПОС и на ключевые показатели эффективности (KPI) губернаторов существенно влияют следующие факторы:

1. Количество просроченных сообщений, по которым до настоящего времени ответ не был предоставлен заявителям;

2. Отсутствие активной работы сотрудников организаций в ПОС. По результатам мониторинга выявлено, что ряд сотрудников структурных подразделений Администрации города Омска (далее – структурные подразделения), подключенных к ПОС, ни разу не производили вход в систему;

3. Некоторые сотрудники организаций, подключенных к ПОС, при входе в систему не нажали чек-бокс о прохождении обучения.

По состоянию на 19.11.2021 в Администрацию города Омска посредством ПОС поступило 4638 сообщений.

На стадии «Исполнение» находится 1103 сообщений, на стадии «Завершено» – 3535 сообщения.

Как исправить ситуацию?

По результатам опытной эксплуатации ПОС предложено усовершенствовать механизмы работы с обращениями в Администрации города Омска, в том числе:

1. Изучить и предложить возможность перераспределения объемов отработки обращений среди структурных подразделений Администрации города.

2. Определить в Аппарате Мэра города Омска сотрудника, ответственного за координацию рассмотрения структурными подразделениями Администрации города Омска обращений и сообщений, поступающих посредством ПОС, включая сроки их рассмотрения. Вменить указанному сотруднику в обязанность подготовку еженедельной аналитической информации о работе структурных подразделений Администрации города Омска в указанном направлении (до этого работу по анализу выполняли ИТ-специалисты).

Данное предложение обусловлено тем, что в соответствии с Положением об Аппарате Мэра города Омска, к их задачам относятся организация рассмотрения

обращений граждан, поступивших в Администрацию города Омска.

3. Определить в каждом структурном подразделении Администрации города Омска сотрудников, ответственных за обеспечение контроля за сроками рассмотрения обращений и сообщений, поступающих посредством ПОС. Вменить указанным сотрудникам в обязанность подготовку и направление в Аппарат Мэра города Омска еженедельной аналитической информации о работе с обращениями и сообщениями, поступающими посредством ПОС, в соответствующем структурном подразделении Администрации города Омска.

4. Настроить уведомления о поступлении сообщений на электронную почту сотрудников, ответственных за обеспечение контроля за сроками рассмотрения обращений и сообщений.

5. В целях перераспределения обращений и сообщений, поступающих посредством ПОС, и недопущения нарушений сроков их рассмотрения, целесообразно подключить к ПОС все учреждения, подведомственные структурным подразделениям Администрации города Омска, наделив их руководителей правом подписи ответа.

6. Рассмотреть необходимость увеличения количество учетных записей для работы с ПОС в структурных подразделениях, куда поступает наибольшее количество обращений и сообщений.

2. Платформа государственных сервисов

Платформа государственных сервисов (ПГС) - информационная система, обеспечивающая прием и обработку заявлений по массовым социально значимым государственным и муниципальным услугам (далее — МСЗУ) из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Распоряжением Правительства Омской области от 11.10.2021 № 126-рп утвержден перечень МСЗУ, доступных в электронном формате и предоставляемых с использованием ФГИС ЕПГУ органами исполнительной власти Омской области, органами местного самоуправления Омской области и учреждениями.

По состоянию на 22 ноября 2021 года для Омской области в ФГИС ЕПГУ согласно утвержденному региональному перечню активировано 94 МСЗУ.

Началась работа по отработке поступающих заявлений граждан по МСЗУ, в то время, как обнаружены структурными подразделениями Администрации города Омска **91!!!** замечание о несоответствии порталных форм МСЗУ действующему федеральному законодательству и по работоспособности функционала.

Общие замечания при работе в ПГС.

1. При выгрузке заявления из ПГС некорректно формируется карточка заявления, в карточке отсутствуют сведения о заявителе, необходимые характеристики вместо информации отображаются коды справочников ПГС, а не информация заполненная заявителем на ФГИС ЕПГУ.

2. Если происходит запрос сведений по СМЭВ (запрос СМЭВ зависает), то

нельзя назначить ответственного исполнителя по документу.

3. Сбивается сортировка заявлений по дате каждый раз после работы с определенным заявлением.

4. Не установлен срок хранения документов в ПГС (в информационных материалах нет сведений).

5. Во всех услугах не обеспечиваются межведомственные запросы. Ошибка обработки форматно-логического контроля, зависание на этапе межведомственных запросов.

Кроме изложенного выше в настоящее время муниципалитеты вынуждены предоставлять МСЗУ без внесения изменений в нормативно-правовые акты (регламенты), на основании которых они предоставляются.

Ситуация усложняется и тем, что до настоящего времени федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации не доведены до субъектов Российской Федерации типовые административные регламенты.