

Секция «Актуальные проблемы и тенденции правового регулирования в сфере государственного и муниципального управления»

Платформа обратной связи ([http](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[s://](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[pos.](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[gosu](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[slug](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[i.ru](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[/lan](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

[ding](http://pos.gosuslugi.ru/landing)

/) написать какие задачи она решает и почему она эффективно рассматривает обращения граждан. Приведите статистику по этому сервису, по регионам, по темам.

Научный руководитель – Шевцова Инесса Витальевна

Цагараева Аида Артуровна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра математических методов и информационных технологий в управлении, Москва, Россия

E-mail: tsagaraeva.aida@icloud.com

Главная цель платформы обратной связи -предоставить населению возможность получить объективную информацию об актуальных проблемах и содействовать их скорейшему решению.

1. Позволяет гражданам оставлять отзывы, предложения и жалобы на предоставляемые государственные услуги (обратная связь)
2. Позволяет выявлять слабые места деятельности и корректировать их
3. Получение информации о процессе и стадиях работы над обращением (открытость платформы=доверие граждан)
4. Безопасность - после регистрации на портале Госуслуг заявители могут быть уверены, что их данные защищены
5. Возможность участия в социальных проектах, которые уже действуют или планируются

Почему эффективна?

Единая система для обращений- не нужно искать место для подачи заявки

Автоматизация – возможность подать заявку в любом месте и в любое время+ значительно сокращены сроки рассмотрения обращений.

Статистика:

Топ-10 рейтинга регионов по работе на ПОС

1. Калужская область
2. Ханты-Мансийский автономный округ
3. Оренбургская область
4. Тюменская и Тульская области, Санкт-Петербург
5. Ростовская и Белгородская области
6. Курганская, Ульяновская и Челябинская области
7. Башкортостан и Красноярский край
8. Липецкая область
9. Кировская область

10. Татарстан

Самые популярные темы обращений по стране

- Электронная запись на приём к врачу — 790,3 тыс.
- Медицина — 568,6 тыс.
- Автомобильные дороги — 343,6 тыс.
- Обязательное медстрахование (ОМС) — 260,4 тыс.
- Единый государственный реестр недвижимости — 201,7 тыс.

Всего за 2023 год через ПОС поступило более 3,6 млн обращений.

Список литературы и источников:

1. Опубликован рейтинг регионов обратной связи за 2023 год [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/events/49285/> (дата обращения 1.03.2025)
2. Платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://xn--62-jlcennldkec6cj0j.xn-p1ai/news/708882/> (дата обращения 1.03.2025)
3. Платформа обратной связи [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://sovadm74.ru/news/obshchestvo/platforma-obratnoy-svyazi> (дата обращения 1.03.2025)
4. Платформа обратной связи: удобно, оперативно, безопасно [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.aksp.ru/news/news/57713/> (дата обращения 28.02.2025)
5. Что такое ПОС или Платформа обратной связи? [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://minprom.alania.gov.ru/news/3186#:~:text=%D0%9E%D0%B4%D0%BD%D0%BE%2520%D0%B8%D0%B7%2520%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8%D1%85%2520%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%2520%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%8B,%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%2520%D1%82%D0%BE%D0%B9%2520%D0%B8%D0%BB%D0%B8%2520%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%B9%2520%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D1%8B.> (дата обращения 1.03.2025)

Источники и литература

- 1) Список литературы и источников: 1. Опубликован рейтинг регионов обратной связи за 2023 год [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/events/49285/> (дата обращения 1.03.2025) 2. Платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://moidokumenty62.pf/news/708882/> (дата обращения 1.03.2025) 3. Платформа обратной связи [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://sovadm74.ru/news/obshchestvo/platforma-obratnoy-svyazi> (дата обращения 1.03.2025) 4. Платформа обратной связи: удобно, оперативно, безопасно [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.aksp.ru/news/news/57713/> (дата обращения 28.02.2025) 5. Что такое ПОС или Платформа обратной связи? [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://minprom.alania.gov.ru/news/3186#:text=Одно>